

**Procedura ad evidenza pubblica per lo sviluppo e dotazione di una
piattaforma per la mediazione telematica**

**APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO
INDICATORI DI QUALITÀ**

INDICE

1.	Scopo del documento	3
2.	MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI 4	
3.	INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA	5
3.1.	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	5
3.2.	QDOC – Qualità della documentazione prodotta	7
3.3.	RLFN – Rilievi sulla fornitura	8
4.	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI APPLICATIVI	9
4.1.	SERVIZI DI SVILUPPO del SOFTWARE MEDIAZIONE TELEMATICA	9
4.1.1.	RISP – Rispetto pianificazione dell'intervento	9
4.1.2.	TNCO – Test negativi in collaudo	10
4.1.3.	GSCO – Giorni di sospensione del collaudo	11
4.1.4.	DAES – Difettosità in esercizio	12
4.1.5.	RLOB – Rilievi sullo sviluppo	14
5.	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI INFRASTRUTTURALI	15
5.1.	DISS – Disponibilità dei sistemi	15
5.2.	DISA – Disponibilità dei Servizi/Applicazioni	18
5.3.	TROT – Tempo di risposta delle transazioni on-line	21
5.4.	TRIN - Tempestività di risoluzione degli incident	23
6.	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	25
6.1.	DSSD – Disponibilità del servizio di assistenza	25
6.2.	TMRI – Tempo medio di risposta	26
6.3.	TMAT – Tempo massimo di attesa.....	27
6.4.	TTRR – Tempo di trasferimento delle richieste.....	28
6.5.	RPCO – Risoluzione al primo contatto	29
6.6.	SOUT – Soddisfazione degli utenti	30
6.7.	RLSD – Rilievi sul servizio di assistenza	31
7.	PENALI	32

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso 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 seguenti servizi:

1. Servizi applicativi:
 - a. Sviluppo della piattaforma di Mediazione telematica;
2. Servizi infrastrutturali:
 - g. Conduzione operativa CED;
 - h. Supporto operativo e applicativo;
 - i. Sicurezza.
3. Servizi di assistenza:
 - j. Service Desk;

Inoltre, preliminarmente, sono descritti gli indicatori di qualità inerenti al governo della fornitura che sono di carattere trasversale rispetto ai vari servizi previsti.

Il mancato rispetto dei valori di soglia comporterà l'applicazione di rilievi o di penali.

L'impresa potrà integrare i presenti indicatori offrendo valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità e/o con gli indicatori di qualità aggiuntivi.

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi e di quelli relativi agli indicatori aggiuntivi sarà sanzionato con la penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica".

Si precisa che, all'atto della consegna degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite nel Capitolato Tecnico, il Fornitore dovrà fornire i dati elementari utilizzati per il calcolo degli indicatori, comprensivi delle eventuali query utilizzate per il calcolo dei valori dei parametri rendicontati.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di office automation in uso presso l'Amministrazione; in alternativa, il Fornitore dovrà proporre e mettere a disposizione dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la fruizione dei suddetti contenuti.

2. MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
INDICATORI DI QUALITÀ GOVERNO DELLA FORNITURA			
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X	
QDOC – Qualità della documentazione prodotta		X	
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X	
INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI APPLICATIVI			
SERVIZI DI SVILUPPO SOFTWARE MEDIAZIONE TELEMATICA			
RISP – Rispetto pianificazione dell'intervento		X	
TNCO – Test negativi in collaudo	X	X	
GSCO – Giorni di sospensione del collaudo	X		
DAES – Difettosità in esercizio	X	X	X
RLOB – Rilievi sull'obiettivo		X	
INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI INFRATRUTTURALI			
DISS – Disponibilità dei sistemi		X	
DISA – Disponibilità dei Servizi/Applicazioni		X	
TROT – Tempo di risposta delle transazioni on-line		X	
TRIN – Tempestività di risoluzione degli incident		X	
SERVIZIO DI SERVICE DESK			
DSSD – Disponibilità del servizio di Service Desk		X	
TMRI – Tempo medio di risposta	X		
TMAT – Tempo massimo di attesa	X		
TTRR – Tempo di trasferimento delle richieste	X	X	
RPCO – Risoluzione al primo contatto	X		
SOUT – Soddisfazione degli utenti	X		X
RLSD – Rilievi sul servizio di Service Desk		X	

Le schede di dettaglio dei singoli indicatori sono riportate nei paragrafi qui a seguire mentre si rinvia al successivo § 7 per gli importi delle specifiche penali richiamate all'interno delle schede.

3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, piani di lavoro, attività di subentro, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità).

3.1. SLSC – SLITTAMENTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate (ad esempio il Piano di Subentro, il Piano di Lavoro Generale, il Piano della Qualità Generale, il Piano dei Fabbisogni, i Piani di lavoro per ogni obiettivo realizzativo, altri piani di lavoro, un verbale di riunione, uno Stato di Avanzamento Lavori – SAL, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione di pianificazione
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 di consegna contrattualmente prevista <i>Data_eff</i> = Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione: <ul style="list-style-type: none"> - l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale" se il deliverable è il piano di qualità generale; - l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale e mancata approvazione dello stesso" se il deliverable è il piano di lavoro generale; - l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Subentro" se il deliverable è il piano di subentro di inizio fornitura; - l'applicazione della penale "Ritardo in adempimenti contrattuali" per tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività; 		

	<ul style="list-style-type: none">- per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia, l'applicazione della penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica";- l'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni altra scadenza non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore RLFN.
Eccezioni	Nessuna

3.2. QDOC – QUALITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA

L'Indicatore misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione del Committente riguardo alla documentazione prodotta.

Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, sono conteggiate tutte le rielaborazioni.

Non rientrano nel presente indicatore i documenti già oggetto di misurazione di altri indicatori.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	E-mail, verbali, strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di Riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte del Committente (A) Numero totale di documenti consegnati (B)_		
Regole di Campionamento	Nessuna		
Formula	$QDOC = \frac{A}{B}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è <= 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	QDOC ≤ 10,0%		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione della penale "Insufficiente qualità della documentazione prodotta".		
Eccezioni			

3.3. RLFN – RILIEVI SULLA FORNITURA

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
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 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	$N_{rilievi_forn}$ = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = N_{rilievi_forn}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura". Il Committente fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		

4. INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI APPLICATIVI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi realizzativi, ad esclusione delle attività di manutenzione correttiva.

4.1. SERVIZI DI SVILUPPO DEL SOFTWARE MEDIAZIONE TELEMATICA

4.1.1. RISP – RISPETTO PIANIFICAZIONE DELL'INTERVENTO

L'indicatore misura lo slittamento della consegna dell'Obiettivo di sviluppo, manutenzione evolutiva rispetto a quanto pianificato e validato.

Nel caso in cui il Committente avesse approvato ripianificazioni dell'Obiettivo stesso, l'indicatore è calcolato rispetto all'ultima pianificazione approvata.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della durata effettiva dell'obiettivo rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro dell'obiettivo approvato, per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Lettera di chiusura dell'obiettivo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<i>Data_fine_pianificata_ob</i> = data fine dell'obiettivo pianificata <i>Data_fine_effettiva_ob</i> = data fine effettiva dell'obiettivo <i>Data_attivazione_ob</i> = data di attivazione dell'obiettivo		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RISP = \frac{D_EFF_OB - D_PIAN_OB}{D_PIAN_OB}$ Dove: - <i>D_PIAN_OB</i> = <i>Data_fine_pianificata_ob</i> - <i>Data_attivazione_ob</i> - <i>D_EFF_OB</i> = <i>Data_fine_effettiva_ob</i> - <i>Data_attivazione_ob</i>		
Regole di arrotondamento	Si arrotonda per eccesso al punto percentuale intero; I calcoli vanno effettuati su giorni lavorativi		
Valore di soglia	<i>RISP</i> <= 0%		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione eccedente il valore soglia, il COMMITTENTE applicherà la penale "Mancato rispetto della pianificazione dell'intervento".		
Eccezioni	Nessuna		

4.1.2. TNCO – TEST NEGATIVI IN COLLAUDO

L'indicatore misura i test con esito negativo in collaudo e si applica a tutti i test definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa del Committente (funzionali e non funzionali).

Tale indicatore è misurato in caso di collaudo completato, cioè in assenza di errori bloccanti, che comportano la sospensione del collaudo.

In presenza di errori tali da superare la percentuale minima definita o in presenza di errori bloccanti il collaudo sarà sospeso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti dal Committente, effettuati durante la prima verifica di conformità/collaudo con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test Verbale di verifica conformità/collaudo
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al collaudo
Dati da rilevare	<i>Num_test_neg</i> = Numero di test eseguiti con esito negativo <i>Num_test_tot</i> = Numero di test totali previsti nel piano di test		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNCO = \frac{Num_test_neg}{Num_test_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<i>TNCO</i> = 0%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia <u>entro il 10%</u> comporterà la temporanea sospensione del collaudo fino a 3 giorni, senza ripianificazione, e l'emissione di 1 Rilievo sull'obiettivo , incrementando l'indicatore RLOB . Il mancato rispetto del valore di soglia limite <u>oltre il 10%</u> comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della penale " Sospensione del collaudo ", fino alla comunicazione del fornitore di ripresa del collaudo .		
Eccezioni	Nessuna		

4.1.3. GSCO – GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo realizzativo (di sviluppo, di manutenzione evolutiva o di manutenzione adeguativa, ecc..) per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
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 lavorativo	Fonte dati	Comunicazioni di sospensione del collaudo e di ripresa
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<i>Data_sospensione</i> = Data di singola sospensione del collaudo <i>Data_ripresa</i> = Data di singola ripresa del collaudo <i>Num_sosp</i> = Numero di sospensioni del collaudo		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capitati, per le successive)		
Formula	$GSCO = \sum_{I=1}^{Num_sosp} Data_ripresa_i - Data_sospensione_i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<i>GSCO</i> = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni <u>giorno lavorativo o frazione</u> eccedente il valore soglia, il Committente emetterà 1 Rilievo sull'obiettivo , incrementando l'indicatore RLOB .		
Eccezioni	Nessuna		

4.1.4. DAES – DIFETTOSITÀ IN ESERCIZIO

Per ogni obiettivo realizzativo rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva nel periodo di riferimento concordato con l'Amministrazione la difettosità del software.

Nello specifico la difettosità rappresenta il numero di errori rilevati su un software, rapportata alle dimensioni dello stesso misurate in PF. Per errori devono intendersi sia anomalie che cambiano lo stato di funzionamento del software (es. che determinano un blocco dell'esecuzione), sia anomalie che non impediscono il funzionamento del software ma che determinano risultati non conformi alle specifiche.

Con riferimento allo standard ISO 25010, la definizione di cui sopra copre le seguenti sottocaratteristiche di qualità del software:

- *Maturity* (sottocaratteristica di *Reliability*): Capacità del software di mantenersi in un normale stato di funzionamento.
- *Functional correctness* (sottocaratteristica di *Functional Suitability*): Capacità del software di fornire i risultati corretti con il grado di precisione richiesto.

Si fa presente che tale indicatore non sostituisce il TROI, che invece è finalizzato a misurare la tempestività di risoluzione delle eventuali anomalie in esercizio.

Caratteristica	Affidabilità, Idoneità funzionale	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Malfunzionamenti in avvio di esercizio		
Unità di misura	Numero malfunzionamenti	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni Email Segnalazioni che non passano dal Service Desk
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio (solitamente 12 mesi successivi all'avvio)	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<i>Num_malf</i> = Numero di malfunzionamenti su funzionalità nuove e/o modificate dall'obiettivo, rilevati durante il periodo di riferimento per ciascuna categoria di malfunzionamento.		
Regole di campionamento	Per una tracciatura completa è necessario che il fornitore registri anche le comunicazioni e le segnalazioni che possono provenire direttamente dal personale dell'amministrazione che normalmente non passa dal Service Desk.		
Formula	$DAES = Num_malf$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
		Dimensioni obiettivo	
	Categoria Malfunzionamento	<= 100 PF	> 100 PF e <= 1000 PF
	Categoria 1 (DAES1)	1	2
			> 1000 PF
			3

Caratteristica	Affidabilità, funzionale	Idoneità	Sottocaratteristica		
Valori di soglia	Categoria 2 (DAES2)	2	4	6	
	Categoria 3 (DAES3)	4	6	8	
	Categoria 4 (DAES4)	6	8	10	
Valori incentivanti	Categoria Malfunzionamento	Dimensioni obiettivo			
		<= 100 PF	> 100 PF e <= 1000 PF	> 1000 PF	
	Categoria 1 (DAES1)	0	0	0	
	Categoria 2 (DAES2)	1	2	3	
	Categoria 3 (DAES3)	2	3	4	
	Categoria 4 (DAES4)	3	4	5	
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto dei valori di soglia DAES1 e DAES2 comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di difettosità per obiettivo", per ciascun malfunzionamento aggiuntivo rispetto al valore di soglia.</p> <p>Il mancato rispetto dei valori di soglia DAES3 e DAES4 comporterà l'emissione di 1 Rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore RLOB, per ciascun malfunzionamento aggiuntivo rispetto al valore di soglia.</p> <p>Il mancato rispetto dei valori incentivanti comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP1 – "Avvio in esercizio".</p>				
Eccezioni	Nessuna				

Le categorie di malfunzionamento, in coerenza con il Capitolato Tecnico, possono essere così classificate:

Categoria	Descrizione
1	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa (indipendentemente dalla loro gravità)
2	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)
3	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale
4	sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati

4.1.5. RLOB – RILIEVI SULLO SVILUPPO

L'indicatore di qualità conteggia i rilievi emessi a fronte del non rispetto degli indicatori di obiettivo e non conformità rilevata, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dal Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiati da specifici indicatori di qualità. Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, prototipi, ecc.) darà luogo ad un rilievo.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità nella realizzazione di un obiettivo afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	$N_{rilievi_ob}$ = Numero rilievi emessi sull'obiettivo		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLOB = N_{rilievi_ob}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLOB \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni unità di scostamento dal valore soglia, l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo".		
Eccezioni	Nessuna		

5. INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI INFRASTRUTTURALI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i Servizi infrastrutturali.

5.1. DISS – DISPONIBILITÀ DEI SISTEMI

Ai fini della rilevazione del livello di servizio DISS, si definisce :

- **“Sistema”** la singola immagine del sistema operativo, comprensiva di tutte le periferiche fisiche e/o logiche e di tutti i prodotti e/o servizi necessari al corretto funzionamento delle applicazioni, oppure l’insieme delle componenti HW e SW inserite in un unico chassis atto alla interconnessione e l’estensione di reti TLC (ad esempio apparati che gestiscono i primi quattro livelli della pila ISO-OSI). Rimangono escluse le singole postazioni di lavoro, gli UPS, e le periferiche locali e di rete (stampanti, scanner etc.)
- **“Componente”** il singolo elemento della configurazione di un sistema sottoposto a monitoraggio.

L’indicatore di qualità misura la disponibilità dei sistemi facenti parte dell’infrastruttura centralizzata gestita dal Fornitore;

La disponibilità del singolo sistema dovrà essere calcolata come la percentuale di tempo in cui non si manifestano disservizi rispetto alla fascia oraria di osservazione. Per disservizio si intende l’inattività e/o il non corretto funzionamento di uno o più componenti del sistema che dovrebbero essere attivi e/o correttamente funzionanti nella fascia oraria di osservazione.

Il calcolo della disponibilità del singolo sistema dovrà essere basato sui dati rilevati attraverso la piattaforma di monitoraggio. In caso di indisponibilità della piattaforma di monitoraggio, l’Indicatore di Qualità dovrà essere rilevato anche attraverso l’analisi dei log dei singoli componenti e di ulteriori strumenti che potranno essere indicati dall’Amministrazione. La disponibilità della piattaforma di monitoraggio dovrà a sua volta essere misurata attraverso l’analisi dei log di sistema.

Si precisa che la misurazione della disponibilità del singolo sistema dovrà essere effettuata:

- tenendo conto di tutte le eventuali estensioni del servizio richieste nel periodo di riferimento
- considerando la disponibilità giornaliera prevista per ciascun sistema, e quindi al netto dei fermi per manutenzione programmata;
- valorizzando tutte le grandezze in secondi.

Di seguito sono descritte le modalità di rilevazione del livello di servizio “Disponibilità di un sistema

DISS_nn”, dove nn è un progressivo che identifica il singolo Sistema.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Disponibilità
Aspetto da valutare	Disponibilità dei sistemi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di monitoraggio
Periodo di riferimento	trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	di trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> L'orario giornaliero programmato in cui deve essere attivo il componente che per primo deve essere reso disponibile nella fascia di rilevazione di competenza, espresso in hh/mm/ss (T_{smin_g}) L'orario giornaliero di disattivazione programmato del componente che per ultimo rimane attivo nella fascia di rilevazione di competenza, espresso in hh/mm/ss (T_{smax_g}) Tempo di indisponibilità giornaliera del sistema e/o di suoi componenti per fermi di manutenzione programmata o comunque non imputabili al Fornitore, espresso in secondi (T_{iprg_g}) Intervallo temporale in cui uno dei componenti che dovrebbe essere attivo risulta non disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in secondi (T_{ieff_j}) Numero di intervalli temporali di indisponibilità effettiva del sistema, su base giornaliera (N_{fermi}) Numero di giorni del mese preso in considerazione (N_{giorni}) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati i seguenti fermi non programmati: <ul style="list-style-type: none"> Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente 		
Formule	La disponibilità prevista giornaliera (espressa in secondi) di un Sistema è: $T_{prev_g} = (T_{smax_g} - T_{smin_g}) - T_{iprg_g}$		
	La disponibilità prevista (espressa in secondi) di un Sistema è: $T_{prev_m} = \sum_1^{N_{giorni}} T_{prev_g}$		
	La indisponibilità giornaliera (espressa in secondi) di un Sistema è: $I_{seff_g} = \sum_1^{N_{fermi}} T_{ieff_j}$		
	La indisponibilità (espressa in secondi) di un Sistema è: $I_{seff_m} = \sum_1^{N_{giorni}} I_{seff_g}$		
	La disponibilità (espressa in percentuale) di un Sistema è: $DISS_{nn} = \frac{T_{prevm} - I_{seffm}}{T_{prevm}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> - alla prima cifra decimale per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$ - alla prima cifra decimale per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$ 		
Valore di soglia	$DISS_{nn} \geq 99,5\%$		

Azioni contrattuali	Lo scostamento rispetto ai valori di soglia comporta l'applicazione delle penali "Mancata disponibilità dei sistemi".
Eccezioni	Nessuna

Ai fini della misurazione dell'indisponibilità giornaliera, si precisa che:

- nel caso in cui due o più componenti di un sistema risultino contemporaneamente indisponibili, per definire l'intervallo temporale di indisponibilità si dovrà considerare quanto segue:
 1. l'inizio di tale intervallo deve coincidere con l'ora esatta (hh/mm/ss) in cui è iniziata l'indisponibilità del componente risultato indisponibile per primo;
 2. la fine di tale intervallo deve coincidere con l'ora esatta (hh/mm/ss) in cui è terminata l'indisponibilità del componente riattivato per ultimo;
- nel caso in cui due o più componenti di un sistema risultino indisponibili in intervalli temporali contigui, l'indisponibilità sarà data dalla somma dei due intervalli temporali.

Il Fornitore dovrà garantire la misurazione e rendicontazione di ogni livello di servizio **DISS_nn** relativo al singolo sistema. La penale da applicare, al termine di ogni periodo di osservazione, in caso di mancato rispetto dei valori di soglia, sarà commisurata alla disponibilità complessiva dei sistemi, applicando l'algoritmo di calcolo dello scostamento complessivo di seguito riportato. Lo scostamento complessivo **DISS_scost_compl** è ottenuto quale sommatoria dei singoli valori percentuali di scostamento in difetto rispetto alla soglia. Pertanto, ai fini di tale sommatoria, non saranno conteggiati i singoli valori di disponibilità superiori o uguali alla soglia minima.

$$DISS_scost_compl = \sum scostamento_{xx}$$

dove:

$$scostamento_{xx} = soglia - DISS_{xx} \quad \text{se } DISS_{xx} < soglia$$

$$scostamento_{xx} = 0 \quad \text{se } DISS_{xx} \geq soglia$$

5.2. DISA – DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI/APPLICAZIONI

L'indicatore rileva la disponibilità vista end-user di ciascun servizio o applicazione.

Il calcolo della disponibilità del singolo servizio/applicazione è basato sui dati rilevati dal Sistema di monitoraggio dei servizi/applicazioni; la disponibilità di ciascun servizio/applicazione è tipicamente rilevata attraverso l'esecuzione di una o più "transazioni campione", ossia da una sequenza di operazioni che simula l'interazione di un utente con lo specifico servizio/applicazione, come, a mero titolo di esempio, la navigazione nelle pagine del sito, l'autenticazione di un utente registrato, ecc..

Sono considerati eventi di disservizio/non disponibilità le transazioni che producano codici di errore o che forniscano una risposta in un tempo superiore ai 30 secondi; la misurazione della disponibilità è effettuata escludendo le indisponibilità non imputabili al Fornitore (es: fermi per manutenzione programmata, interruzioni del servizio per errori delle applicazioni esterne gestite da altri soggetti, ecc.).

Ai fini della misurazione dell'indisponibilità di ciascun servizio/applicazione si precisa che:

- nel caso in cui due o più transazioni utente campione risultino contemporaneamente soggette a disservizio, la durata del disservizio è calcolata come segue:
 - l'inizio dell'intervallo di disservizio coincide con l'ora (hh.mm.ss) in cui è iniziata l'indisponibilità della transazione utente campione per prima risultata indisponibile;
 - la fine di tale intervallo coincide con l'ora (hh.mm.ss) in cui è terminata l'indisponibilità della transazione utente campione ripristinata per ultima;
- nel caso in cui due o più transazioni utente campione risultino indisponibili in intervalli temporali contigui, l'indisponibilità è data dalla somma dei due intervalli temporali.

Inoltre, si evidenzia che l'indisponibilità di alcuni sistemi potrebbe causare l'indisponibilità di servizi/applicazioni da essi ospitati. In tale evenienza, per ciascun periodo di riferimento in cui sono applicate le azioni contrattuali previste per l'IQ – Disponibilità del servizio/applicazione, non sono applicate le azioni contrattuali previste per l'IQ – Disponibilità di sistema.

I Servizi/applicazioni sono classificati nelle seguenti classi, in base alla criticità degli stessi:

- Classe A – servizi/applicazioni critici
- Classe B – servizi/applicazioni non critici

In particolare, in classe A rientrano i portali del CNF e delle Fondazioni e i servizi/applicazioni afferenti alle aree funzionali di livello di criticità 1 e 2, come da classificazione da effettuare in fase di subentro congiuntamente al Committente.

Rientrano invece in classe B i servizi/applicazioni afferenti alle aree funzionali di livello di criticità 3 e 4, come da classificazione da effettuare in fase di subentro congiuntamente al Committente.

Di seguito sono descritte le modalità di rilevazione del livello di servizio "Disponibilità di un servizio/applicazione **DISA-xxx**", dove xxx è un progressivo che identifica il singolo Servizio/applicazione.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Disponibilità
Aspetto da valutare	Disponibilità del servizio/applicazione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Percentuale di tempo durante il quale il servizio/applicazione è disponibile all'utenza nel periodo di riferimento. <ul style="list-style-type: none"> • numero totale di disservizi (M) • d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio, come somma delle fasce orarie con campionamenti con esito negativo (mancata esecuzione e/o produzione codici di errore). • Tempo di disponibilità, espresso in minuti, previsto per il servizio/applicazione osservato nel periodo di riferimento (T) 		
Regole di campionamento	Set definito di transazioni sulle fasce orarie definite		
Formula	$DISA_{xxx} = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T}\right)$ dove xxx identifica lo specifico servizio/applicazione sottoposto a rilevazione.		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> - alla prima cifra decimale per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$ - alla prima cifra decimale per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$ 		
Valore di soglia	DISA _{xxx} (classe A) $\geq 99,8\%$ DISA _{xxx} (classe B) $\geq 99,5\%$		
Azioni contrattuali	Lo scostamento complessivo rispetto al valore di soglia per l'insieme dei servizi/applicazioni in ciascuna classe comporta l'applicazione della penale " Mancata disponibilità dei servizi/applicazioni "		
Eccezioni	Nessuna		

Il Fornitore dovrà garantire la misurazione e rendicontazione di ogni livello di servizio **IQ06-xxx** relativo al singolo servizio/applicazione. Di seguito è riportato l'algoritmo di calcolo dello scostamento complessivo al quale, al termine di ogni periodo di osservazione, sarà commisurata la penale da applicare in caso di mancato rispetto dei valori di soglia per la disponibilità complessiva dei servizi/applicazioni.

Lo **scostamento complessivo** è ottenuto quale sommatoria dei singoli valori percentuali di scostamento in difetto rispetto alla soglia. Pertanto, ai fini di tale sommatoria, non saranno conteggiati i valori superiori o uguali alla soglia minima.

$$DISA_scostameto_compl(A) = \sum_j scostamento_j (A)$$

dove:

$$scostamento_j(A) = soglia(A) - DISA(sistema_j(A)) \quad \text{se } DISA(sistema_j(A)) < soglia(A)$$

$$scostamento_j(A) = 0 \quad \text{se } DISA(sistema_j(A)) \geq soglia(A)$$

$$DIAS_scostamento_compl(B) = \sum_j scostamento_j (B)$$

dove:

$$scostamento_j(B) = soglia(B) - DISA(sistema_j(B)) \quad \text{se } DISA(sistema_j(B)) < soglia(B)$$

$$scostamento_j(B) = 0 \quad \text{se } DISA(sistema_j(B)) \geq soglia(B)$$

5.3. TROT – TEMPO DI RISPOSTA DELLE TRANSAZIONI ON-LINE

Viene misurata la percentuale di transazioni che presentano un tempo di risposta (Round Trip Time, RTT) inferiore a un limite prefissato (Tempo Target, TT). Le transazioni considerate sono tutte le transazioni online.

Il Round Trip Time è inteso come tempo totale di ingresso/uscita dal CED di una transazione online; si considera come punto di accesso la prima macchina (Firewall) gestita dal Fornitore nell'interfaccia con la rete WAN Internet o Intranet.

Il Tempo Target è definito in relazione all'analisi dei tempi di risposta, per singola transazione, rilevati nel periodo di riferimento precedente a quello in esame. Il Tempo Target di ogni transazione sarà pari al massimo Round Trip Time rilevato per quella transazione, nel periodo di riferimento precedente a quello in esame, escludendo il 10% di transazioni con Round Trip Time più elevato. In mancanza di valori rilevati, il Round Trip Time è convenzionalmente definito pari a 2,00 secondi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempi di risposta delle transazioni online		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente alla rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • RTT_{xx} = Round Trip Time della transazione xx nel periodo di riferimento; • TT_{xx} = Tempo Target della transazione xx 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	La percentuale TROT di transazioni eseguite entro il Tempo Target è: $TROT = \frac{\sum Tran_{xx_risp_TT_xx}}{\sum Tran}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> • $\sum Tran_{xx_risp_TT_xx}$ = Numero di transazioni xx con RTT_{xx} <= TT_{xx} eseguite nel periodo di riferimento • $\sum Tran$ = Numero totale di transazioni eseguite nel periodo di riferimento 		

Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$
Valore di soglia	TROT $\geq 90\%$
Azioni contrattuali	Lo scostamento rispetto ai valori di soglia comporta l'applicazione della penale " Eccessivo tempo di risposta delle transazioni on-line "
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili trimestralmente

5.4. TRIN - TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DEGLI INCIDENT

L'Indicatore di qualità misura la tempestività nella risoluzione dei ticket di incident, compresi quelli aperti in automatico dagli Strumenti di monitoraggio e controllo.

Il tempo massimo di risoluzione è legato alla "priorità" associata all'incident 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 in attesa di informazioni o azioni da parte del Committente o in attesa di eventi in nessun modo controllabili dal Fornitore.

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

In base alle priorità degli incident sono fissati i tempi massimi di risoluzione; di seguito sono riportati i tempi target di risoluzione:

- priorità molto alta – 1 h lavorativa
- priorità alta – 2 h lavorative
- priorità media – 4 h lavorative
- priorità bassa – 8 h lavorative

La priorità inizialmente attribuita dal Service Desk, sulla base di criteri di classificazione concordati con il Committente, potrà essere modificata su richiesta dello stesso. 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 unico servizio;
- la sussistenza di situazioni di particolare criticità per il Committente (per esempio, il manifestarsi di situazioni di emergenza operativa).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di ticket di incident risolti entro i tempi massimi previsti, dipendenti dalla priorità attribuita ai ticket stessi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo
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) di assegnazione del ticket (Data_aper_tkt) • Data e Ora (hh/mm/ss) di risoluzione del ticket (Data_risol_tkt) • Tempo di pending complessivo (T_pending) • Numero di ticket chiusi nel periodo, tenendo conto della priorità del ticket stesso (N_tkt_priorità_x) 		
Regole di campionamento	Nessuna		

<p>Formule</p>	$TRIN_1 = \frac{N_{tkt_{prior_1}(T_{sol} \leq 1 \text{ ora})}}{N_{tkt_{prior_1}}$ $TRIN_2 = \frac{N_{tkt_{prior_2}(T_{sol} \leq 2 \text{ ore})}}{N_{tkt_{prior_2}}$ $TRIN_3 = \frac{N_{tkt_{prior_3}(T_{sol} \leq 4 \text{ ore})}}{N_{tkt_{prior_3}}$ $TRIN_4 = \frac{N_{tkt_{prior_4}(T_{sol} \leq 8 \text{ ore})}}{N_{tkt_{prior_4}}$ <p>dove: T_sol = Data_risol_tkt – Data_aper_tkt - T_pending</p>
<p>Regole di arrotondamento</p>	<p>Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5
<p>Valore di soglia</p>	<p>TRIN_x ≥ 95%</p>
<p>Azioni contrattuali</p>	<p>Lo scostamento rispetto ai valori di soglia comporta l'applicazione della penale "Mancata tempestività di risoluzione degli incident".</p>
<p>Eccezioni</p>	<p>Le azioni contrattuali sono applicabili trimestralmente a partire dalla data di fine del periodo transitorio</p>

6. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

6.1. DSSD – DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

L'indicatore di qualità misura l'effettiva disponibilità del servizio e si applica a tutti i canali previsto nel Capitolato tecnico e/o nell'offerta tecnica del Fornitore: il canale telefonico sarà considerato come non disponibile in relazione alla saturazione delle linee messe a disposizione per l'accesso al servizio.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di disponibilità mensile		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Min_disp = Minuti di disponibilità effettiva del servizio - Min_tot = Minuti totali di servizio previsti 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DSSD = \frac{Min_disp}{Min_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DSSD \geq 99,95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni 0,05% o frazione di scostamento rispetto al valore soglia l'applicazione della penale " Mancata disponibilità del servizio di Service Desk ".		
Eccezioni			

6.2. TMRI – TEMPO MEDIO DI RISPOSTA

L'indicatore di qualità misura la media mensile delle medie giornaliere del tempo di risposta alle chiamate effettuate nell'ora di picco.

Per "ora di picco" si deve intendere l'ora lavorativa intera (ad es. 8.00-9.00, 11.00-12.00, non 8.35-9.35) nella quale si sono verificate il maggior numero di chiamate rispetto il totale di chiamate del generico giorno.

Si applica al canale telefonico e al canale chatbot.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di risposta nelle ore di picco		
Unità di misura	Secondo	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	- <i>Media</i> = Tempo medio di risposta alle chiamate telefoniche effettuate nelle ore di picco.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	TMRI = <i>Media</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TMRI <= 30		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni secondo o frazione di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD .		
Eccezioni			

6.3. TMAT – TEMPO MASSIMO DI ATTESA

L'indicatore di qualità misura il tempo di attesa degli utenti prima di riuscire a contattare un operatore.

Si applica al solo canale telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempo massimo di attesa prima di ricevere risposta dall'operatore		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - N_{risp} = Numero di chiamate a cui è stato risposto entro il termine di 10 secondi dall'avvio della chiamata. Nel caso di istradamento mediante IVR, l'avvio della chiamata sarà considerato il momento in cui è richiesta l'opzione di colloquio con un operatore. - N_{tot} = Numero totale di chiamate 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TMAT = \frac{N_{risp}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TMAT = 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD .		
Eccezioni			

6.4. TTRR – TEMPO DI TRASFERIMENTO DELLE RICHIESTE

L'indicatore di qualità misura il tempo medio rispetto al quale il Service Desk trasferisce la richiesta alla struttura competente individuata dal processo di Problem Determination. Nella misurazione il tempo di presa in carico "target" è di 2 ore e il tempo "massimo" è di 4 ore.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di trasferimento della richiesta alla struttura competente individuata dal processo di Problem Determination del Service Desk		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Rich_tr_target</i> = Numero di richieste trasferite entro il termine target di 2 ore - <i>Rich_tr_max</i> = Numero di richieste trasferite entro il termine massimo di 4 ore - <i>Rich_tot</i> = Numero totale di richieste 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TTRR_{target} = \frac{Rich_tr_target}{Rich_tot}$ $TTRR_{max} = \frac{Rich_tr_max}{Rich_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TTRR _{target} >= 90% TTRR _{max} = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia TTRR _{target} comporterà <u>per ogni 0,5% o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD . Il mancato rispetto del valore soglia TTRR _{max} comporterà <u>per ogni 0,5% o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'applicazione della penale "Mancato trasferimento delle richieste del servizio di Service Desk"		
Eccezioni			

6.5. RPCO – RISOLUZIONE AL PRIMO CONTATTO

L'indicatore di qualità misura la percentuale di ticket chiusi direttamente da personale del SD, senza la necessità di scalare la richiesta al secondo livello.

Si applica al canale telefonico e al canale chatbot.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Chiusura del Ticket al primo contatto		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Rich_ch</i> = Numero di richieste chiuse al primo contatto - <i>Rich_tot</i> = Numero totale di richieste 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RPCO = \frac{Rich_ch}{Rich_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RPCO >= 90% per le richieste di tipo informativo RPCO >= 75% per tutte le altre richieste		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD .		
Eccezioni			

6.6. SOUT – SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'indicatore di qualità misura il livello di soddisfazione degli utenti che hanno usufruito del servizio di Service Desk.

Caratteristica	Sottocaratteristica		
Aspetto da valutare	La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito del servizio di SD. La valutazione avverrà utilizzando numeri positivi in scala da 1 a 10 in cui: - <=5 corrisponde a “non soddisfatto”; - =6 corrisponde a “appena soddisfatto”; - =7-8 corrisponde a “soddisfatto”; - =9-10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Questionari telefonici e/o via web
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ciascun utente dovranno essere valutate: - <i>Risp_pos</i> = Numero di risposte positive (valore >=7) - <i>Risp_tot</i> = Numero di risposte totali - <i>Ut_tot</i> = Numero di utenti totali che hanno risposto alle domande		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SOUT = \frac{\sum_{i=1}^{Ut_tot} Risp_pos_i}{Risp_tot * Ut_tot}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è <= 0,5 - per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	SOUT >= 90%		
Valore incentivante	SOUT >= 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD . Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all' indice di prestazione IP3 “Soddisfazione del servizio di Service Desk” .		
Eccezioni			

6.7. RLSD – RILIEVI SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate sul servizio di Service Desk, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dal Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o non presidiate.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di Service Desk afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi previsti		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	- $N_{rilievi_sd}$ = Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Service Desk		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLSD = N_{rilievi_sd}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLSD \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Eccesso di rilievi sul servizio di Service Desk ".		
Eccezioni	Nessuna		

7. PENALI

La tabella qui a seguire dettaglia l'entità della sanzione economica prevista in corrispondenza a ciascuna causale richiamata nei precedenti paragrafi

Penale	Importo (€)	Riferimento
Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica	500,00	§ 1.1; § 3.1
Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale	500,00	§ 3.1
Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale e mancata approvazione dello stesso	500,00	§ 3.1
Ritardo nella consegna del Piano di Subentro	400,00	§ 3.1
Ritardo in adempimenti contrattuali	500,00	§ 3.1
Insufficiente qualità della documentazione prodotta	300,00	§ 3.2
Eccesso di rilievi sulla fornitura	500,00	§ 3.3
Mancato rispetto della pianificazione dell'intervento	500,00	§ 4.1.1
Sospensione del collaudo	500,00	§ 4.1.2
Eccesso di difettosità per obiettivo	500,00	§ 4.1.4
Eccesso di rilievi sull'obiettivo	400,00	§ 4.1.5
Mancata disponibilità dei sistemi	600,00	§ 5.1
Mancata disponibilità dei servizi/applicazioni	600,00	§ 5.2
Eccessivo tempo di risposta delle transazioni on-line	300,00	§ 5.3
Mancata tempestività di risoluzione degli incident	400,00	§ 5.4
Mancata disponibilità del servizio di Service Desk	300,00	§ 6.1
Eccesso di rilievi sul servizio di Service Desk	400,00	§ 6.7