

Appendice 1

Indicatori di qualità e penali

Gestione Applicativi e basi dati				
Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia di accettazione	Modalità di calcolo
IQ_Ges 1.1	Disponibilità del servizio on line	%	X>99%	(Disponibilità richiesta - tempo di manutenzione schedato - minuti fuori servizio) x 100 / (Disponibilità richiesta - tempo di manutenzione schedato) Il calcolo del LdS deve essere effettuato per ogni servizio approssimato al millesimo di puntopercentuale, con approssimazione per difetto.
IQ_Ges 1.2	Tempestività di presa in carico	Ore	- 1 ora dall'apertura del TT per guasti di gravità 1 - 2 ore dall'apertura del TT per guasti di gravità 2 - 4 ore dall'apertura del TT per i rimanenti	In base a orari di registrazione chiamata nel sistema di TT e di presa in carico dal tecnico.
IQ_Ges 1.3	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio	Ore	- 4 ore dall'apertura del TT per guasti di gravità 1 - 8 ore dall'apertura del TT per guasti di gravità 2 - 2gg dall'apertura del TT per i rimanenti	In base a orari di registrazione chiamata nel sistema di TT e di presa in carico dal tecnico.
IQ_Ges 1.4	Casi recidivi	Numero interventi	<=1	Numero di interventi che non risolvono o risolvono parzialmente l'anomalia segnalata, che hanno determinato ricicli correttivi precedentemente risolti della gestione applicativi e basi dati. In questi casi sul sistema di trouble ticketing deve essere espressamente classificato l'intervento come caso recidivo al fine della corretta applicazione del presente indicatore.
IQ_Ges 1.5	Rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e conduzione e gestione applicativi	Numero rilievi	<=2	Si considerano tutti i rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati (sommatoria dei rilievi registrati per i singoli servizi su base mensile) e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento.

IQ_Ges 1.6	Puntualità di consegna del Piano delle attività continuative	gg	X<5 gg	Scostamento tra data consegna effettiva e data consegna prevista $X = \frac{\text{Data_eff} - \text{Data_prev}}{\text{Data_prev}}$
------------	--	----	--------	--

Manutenzione Correttiva e Adeguativa				
Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia di accettazione	Modalità di calcolo
IQ_Mac 1.1	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 1	%	Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio A: X>95% su risoluzione entro 4h X=100% per risoluzione entro 8h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio B: X>90% su risoluzione entro 4h X=100% per risoluzione entro 8h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio C: X>85% su risoluzione entro 4h X=100% per risoluzione entro 8h	Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 1 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO ¹ , minore di 4/8 ore lavorative (240/480 minuti) $X = \frac{\text{Tot_ctg1_Ok}}{\text{Tot_ctg1}} * 100$
IQ_Mac 1.2	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 2	%	Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio A: X>95% su risoluzione entro 6h X=100% per risoluzione entro 16h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio B: X>90% su risoluzione entro 6h X=100% per risoluzione entro 16h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio C: X>85% su risoluzione entro 6h X=100% per risoluzione entro 16h	Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 2 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO, minore di 6/16 ore lavorative (360/960 minuti) $X = \frac{\text{Tot_ctg2_Ok}}{\text{Tot_ctg2}} * 100$
IQ_Mac 1.3	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 3	%	Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio A: X>90% su risoluzione entro 8h X=100% per risoluzione entro 24h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio B: X>85% su risoluzione entro 8h X=100% per risoluzione entro 24h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio C: X>80% su risoluzione entro 8h X=100% per risoluzione entro 24h	Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 3 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO, minore di 8/24 ore lavorative (480/1440 minuti) $X = \frac{\text{Tot_ctg3_Ok}}{\text{Tot_ctg3}} * 100$

¹ TRO = tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1 (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore.

IQ_Mac 1.4	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 4	%	Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio A: X>90% su risoluzione entro 16h X=100% per risoluzione entro 48h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio B: X>85% su risoluzione entro 16h X=100% per risoluzione entro 48h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio C: X>80% su risoluzione entro 16h X=100% per risoluzione entro 48h	Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 4 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO, minore di 16/48 ore lavorative (960/2880 minuti) $X = (\text{Tot_ctg4_Ok} / \text{Tot_ctg4}) * 100$
IQ_Mac 1.5	Efficacia della manutenzione	%	90%	Il calcolo viene fatto come rapporto tra: 1. Numero di Manutenzioni Correttive con data chiusura nel mese, che non fanno riferimento a un Precedente Tagliando di Manutenzione Correttiva (già chiuso); 2. Totale delle Manutenzioni Correttive chiuse nel mese
IQ_Mac 1.6	Aderenza agli standard	Esito fase di audit	Positivo	Il Verbale di audit redatto dall'amministrazione riporterà l'esito della fase di audit (POSITIVO/NEGATIVO). In caso di mancata aderenza, il fornitore dovrà procedere entro 10 gg lavorativi a completare l'adeguamento dell'applicazione.

Manutenzione evolutiva e sviluppo di software ad hoc				
Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia di accettazione	Modalità di calcolo
IQ_Mev 1.1.	Puntualità di consegna prodotti (fine ciascuna fase – escluso collaudo)	Gg	X<10% dell'elapsed, per un massimo di 5 gg	Scostamento tra data consegna effettiva e data consegna prevista a piano $X = \text{Data_eff} - \text{Data_prev}$

IQ_Mev 1.2	Qualità della documentazione di fase prodotta	numero di ricicli per approvazione	<=2	Conteggio delle mancate approvazioni della documentazione consegnata.
IQ_Mev 1.3	Esito Collaudo	Esito della fase di collaudo	POSITIVO	Il Verbale di Collaudo redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Amministrazione riporterà l'esito della fase di collaudo (POSITIVO/NEGATIVO).
IQ_Mev 1.4	Numero di difetti massimo tollerato	%	X<5% per Obiettivi/applicazioni con classe di rischio A; X<7% per Obiettivi/applicazioni con classe di rischio B; X<9% per Obiettivi/applicazioni con classe di rischio C; NB: vedi paragrafo 5.1.3 per la definizione delle classi di rischio.	La metrica si basa sul concetto di Linea di Sinistrosità Standard ² $X = \text{Numero errori rilevati trimestralmente} / \text{Numero errori ammissibili} * 100$ dove il numero errori ammissibili è Livello di Sinistrosità Standard*FP/1000

Help Desk				
Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia di accettazione	Modalità di calcolo
IQ_HD 1.1	Tempo di disponibilità del servizio	%	>98%	Rapporto percentuale tra la disponibilità effettiva mensile e la disponibilità concordata mensile, calcolate in base agli orari di attività del Service Desk. Per "non disponibilità" si intende la raggiungibilità dell'Help Desk (per guasto ma anche per saturazione dei canali telefonici in ingresso), la indisponibilità della piattaforma di TT o, in generale, qualsiasi tipo di impedimento bloccante del sistema

² Il numero di errori insiti mediamente in una applicazione software che superano la fase di test e di collaudo viene definito indice di sinistrosità, ossia di guasti medi attesi e tollerabili. A tal proposito, l'aspettativa normale di errori che si potrebbero verificare in 1000 Function Point viene determinata in funzione del periodo di rilascio in produzione e denominata Linea di Sinistrosità Standard:

Linea di Sinistrosità Standard del I° Trimestre: 4

Linea di Sinistrosità Standard del II° Trimestre: 3

Linea di Sinistrosità Standard del III° Trimestre: 2

Linea di Sinistrosità Standard del IV° Trimestre: 1

Linea di Sinistrosità Standard dei Trimestri successivi al IV° Trimestre: 0

IQ_HD 1.2	Risoluzione al primo contatto per chiamate di tipo informativo	%	90% richieste di tipo informativo	Rapporto percentuale tra il numero di ticket di tipo informativo risolti entro lo stesso giorno lavorativo di quello della chiamata e il numero di ticket informativi totali aperti nel mese
IQ_HD 1.3	Attivazione Fornitori terzi (gravità 1/2)	%	98% entro 30 minuti, 100% entro 1 ora	Rapporto percentuale tra le chiamate pervenute nel mese di competenza e trasmesse al fornitore terzo di pertinenza nel rispetto delle soglie previste ed il totale delle chiamate pervenute nel mese di competenza di competenza di fornitori terzi (chiamate relative a tagliandi di livello di gravità 1 o 2)
IQ_HD 1.4	Attivazione fornitori terzi (gravità 3/4)	%	95% entro 60 minuti, 100% entro giorno lavorativo successivo	Rapporto percentuale tra le chiamate pervenute nel mese di competenza e trasmesse al fornitore terzo di pertinenza nel rispetto delle soglie previste ed il totale delle chiamate pervenute nel mese di competenza di competenza di fornitori terzi (chiamate relative a tagliandi di livello di gravità 3 o 4)
IQ_HD 1.5	Tempo medio di presa in carico per chiamate pervenute a mezzo canale telefonico o email	%	entro 4 ore lavorative nel 90% dei casi	Media totale mensile dei tempi di presa in carico per chiamate pervenute a mezzo canale telefonico o email

Tutti i servizio offerti in modalità continuativa prevedono la disponibilità nella seguente finestra temporale:

8.30 – 18,00 lun-ven escluso sabato, festività nazionali o locali.

CODIFICA	LIVELLO DI SERVIZIO	PERIODICITÀ	AZIONE CONTRATTUALE		VALORE PENALE
			RILIEVO	PENALE	
IQ_Ges 1.1	Disponibilità del servizio on line	Mensile		X	0,1% dell'importo mensile del servizio in cui si è verificato il mancato rispetto del LdS per ogni decimo di punto percentuale (o frazione) di scostamento dalla soglia prevista; tale penale si applica alla somma degli scostamenti di tutti i servizi cui si applica il presente LdS
IQ_Ges 1.2	Tempestività di presa in Carico	Mensile		X	200€ per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo rispetto al valore soglia
IQ_Ges 1.3	Tempestività di ripristino dell'operatività	Mensile		X	200€ per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo rispetto al valore soglia
IQ_Ges 1.4	Casi recidivi	Mensile		X	1.000€ per ogni intervento eccedente il valore di soglia
IQ_Ges 1.5	Rilievi sui servizi di assistenza agli Utenti e gestione Applicativi e Basi Dati	Mensile		X	1.000€ per ogni rilievo eccedente il valore di soglia
IQ_Ges 1.6	Puntualità di consegna piano delle attività continuative	Mensile	X		
IQ_Mac 1.1	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 1	Mensile		X	0,8 per mille dell'importo mensile previsto, con un minimo di 60 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
IQ_Mac 1.2	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 2	Mensile		X	0,6 per mille dell'importo mensile previsto, con un minimo di 60 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
IQ_Mac 1.3	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 3	Mensile		X	0,3 per mille dell'importo mensile previsto, con un minimo di 30 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
IQ_Mac 1.4	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 4	Mensile		X	0,15 per mille dell'importo mensile previsto, per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
IQ_Mev 1.1	Puntualità di consegna prodotti (fine ciascuna fase – escluso collaudo)	Al termine di ciascuna fase dell'obiettivo		X	1.5 per mille dell'importo previsto, per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo rispetto alla scadenza pianificata
IQ_Mev 1.2	Qualità della documentazione di fase prodotta	Al termine di ciascuna fase dell'obiettivo		X	1.5 per mille dell'importo previsto, per ogni ulteriore riciclo rispetto al valore soglia
IQ_Mev 1.3	Esito negativo del collaudo	Al termine della fase di collaudo dell'obiettivo		X	5% dell'importo previsto, con un minimo di 5.000 Euro, per il progetto

IQ_Mev 1.4	Numero di difetti massimo tollerato	Al termine dell'obiettivo	X		
IQ_Mac 1.5	Efficacia della manutenzione	Mensile	X		
IQ_Mac 1.6	Aderenza agli standard	Trimestrale	X		
IQ_HD 1.1	Tempo di disponibilità del servizio	Mensile		X	0,1% del rendicontato mensile del servizio per ogni 0,01% (o frazione) di scostamento dal valore di soglia previsto
IQ_HD 1.2	Risoluzione al primo contatto per chiamate	Mensile		X	1% del rendicontato mensile del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale (o frazione) di scostamento dal valore di soglia
IQ_HD 1.3	Attivazione fornitori terzi (gravità 1/2)	Mensile	X		
IQ_HD 1.4	Attivazione fornitori terzi (gravità 3/4)	Mensile	X		
IQ_HD 1.5	Tempo medio di presa in carico per chiamate pervenute a mezzo canale telefonico o email	Mensile		X	1% del canone mensile del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale (o frazione) di scostamento dal valore di soglia