

## **Livelli di servizio e penali**

aggiornati in funzione delle Offerte Tecniche

## Sommario

|        |                                                                                                                |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1      | PREMESSA.....                                                                                                  | 3  |
| 2      | DEFINIZIONI .....                                                                                              | 4  |
| 3      | SLA E PENALI DEI CONTRATTI ESECUTIVI .....                                                                     | 4  |
| 3.1    | INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA.....                                                          | 4  |
| 3.1.1  | PFI – Personale della fornitura inadeguato .....                                                               | 4  |
| 3.1.2  | IPP - Inadeguatezza del personale proposto .....                                                               | 5  |
| 3.1.3  | TIP – Tempestività nell'inserimento di personale .....                                                         | 5  |
| 3.1.4  | TOP - Turn over del personale .....                                                                            | 7  |
| 3.1.5  | RSC – Rispetto di una scadenza contrattuale.....                                                               | 8  |
| 3.1.6  | TAI – Tempo di attivazione degli interventi .....                                                              | 8  |
| 3.1.7  | MAD – Mancata approvazione di un deliverable .....                                                             | 9  |
| 3.1.8  | NRF – Numerosità rilievi sulla fornitura.....                                                                  | 10 |
| 3.2    | INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI DEI LOTTI APPLICATIVI .....                                       | 10 |
| 3.2.1  | RSO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo .....                                                 | 10 |
| 3.2.2  | GSC – Giorni di sospensione del collaudo .....                                                                 | 11 |
| 3.2.3  | DAE – Difettosità in avvio in esercizio.....                                                                   | 12 |
| 3.2.4  | CTF – Copertura test funzionali .....                                                                          | 13 |
| 3.2.5  | TRO – Tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo ed in garanzia .....                             | 14 |
| 3.2.6  | DIC – Difettosità in collaudo .....                                                                            | 15 |
| 3.2.7  | MDT – Miglioramento Debito Tecnico.....                                                                        | 15 |
| 3.2.8  | TRE – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio .....                                           | 16 |
| 3.2.9  | IMR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi .....                                                     | 18 |
| 3.2.10 | RSG – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione del portafoglio.....                                    | 19 |
| 3.2.11 | TRA – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza .....                                          | 19 |
| 3.2.12 | DGA – Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo.....                                   | 20 |
| 3.2.13 | EHD – Efficienza del processo di gestione delle chiamate all'help desk telefonico .....                        | 20 |
| 3.2.14 | SCS – Slittamento nella consegna di un'attività del servizio di Supporto Specialistico .....                   | 21 |
| 3.2.15 | TEA – Tempestività Esecuzione delle attività su sistemi e apparati.....                                        | 22 |
| 3.2.16 | TRS – Tempestività nel ripristino dell'operatività dei sistemi e apparati .....                                | 22 |
| 3.3    | INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI DEL LOTTO SISTEMI .....                                           | 23 |
| 3.3.1  | TRI – Tempestività di risoluzione degli Incident .....                                                         | 23 |
| 3.3.2  | TCS – Tempestività di esecuzione dei change standard .....                                                     | 24 |
| 3.3.3  | TCN – Tempestività di esecuzione dei change non standard .....                                                 | 25 |
| 3.3.4  | TRP – Ticket oggetto di ripianificazione .....                                                                 | 26 |
| 3.3.5  | TEC – Attività eseguite correttamente .....                                                                    | 27 |
| 3.3.6  | TPP – Ticket posti in pending .....                                                                            | 27 |
| 3.3.7  | IFO – Interventi fuori orario.....                                                                             | 28 |
| 4      | SLA E PENALI DELL'ACCORDO QUADRO .....                                                                         | 29 |
| 4.1    | INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELL'ACCORDO QUADRO.....                                                      | 29 |
| 4.1.1  | MPR – Mancata partecipazione ad una procedura di riapertura del confronto competitivo .....                    | 29 |
| 4.1.2  | RMC - Ritardo o mancata costituzione/reintegro della cauzione a garanzia del Contratto Esecutivo .....         | 30 |
| 4.1.3  | RID - Ritardo nell'invio della documentazione amministrativa richiesta per la stipula dell'Accordo Quadro..... | 31 |
| 4.1.4  | NRV – Numerosità rilievi emessi in fase di verifica delle prestazioni .....                                    | 31 |

## 1 PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità dell'Accordo Quadro con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali previste in caso di superamento dei valori soglia;
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

Nel capitolo 3 sono indicati e descritti SLA e Penali che regolano i rapporti tra Amministrazione e Fornitore nell'ambito dei Contratti Esecutivi mentre nel capitolo 4 quelli che regolano i rapporti tra Stazione Appaltante dell'Accordo Quadro e Fornitori Aggiudicatori.

Per quanto riguarda SLA e Penali dei Contratti Esecutivi, in caso di rilancio del confronto competitivo, l'Amministrazione potrà richiedere di personalizzare i livelli di servizio ed i relativi indicatori di qualità associati ed adeguare la sanzione conseguente al non raggiungimento degli obiettivi, o di introdurre dei nuovi. Pertanto, in fase di predisposizione del rilancio del confronto competitivo, l'Amministrazione potrà richiedere di modificare le formule di calcolo, il periodo di riferimento, le soglie e le azioni contrattuali per renderle maggiormente rispondenti alla propria realtà, alle dimensioni ed alla criticità dell'affidamento e degli specifici adempimenti. In particolare, laddove l'Amministrazione richieda servizi accessori, occorrerà definire i relativi indicatori di qualità.

Questo set di indicatori di qualità dovrà essere aggiornato, nel caso in cui, in sede di offerta, vengano proposti indicatori aggiuntivi o migliorati i valori di soglia degli indicatori di qualità già definiti.

Sempre in riferimento agli SLA e Penali dei Contratti Esecutivi, alcuni indicatori di qualità sono di tipo generale, in quanto misurano gli aspetti di governo ed esecuzione della fornitura (es. gli Indicatori legati alle risorse impiegate) mentre altri sono di tipo operativo, in quanto misurano specificamente aspetti di esecuzione dei servizi. Gli indicatori del primo tipo si applicano in modo trasversale all'esecuzione di tutti i servizi di tutti i lotti, mentre quelli del secondo tipo si applicano nel caso in cui siano utilizzati i servizi specifici. Pertanto, l'insieme degli indicatori di qualità applicabili è determinato dall'insieme dei servizi utilizzati. In particolare, nel paragrafo 3.1 sono indicati e descritti gli indicatori per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura applicabili a tutti i lotti, nel paragrafo 3.2 sono indicati e descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai servizi dei lotti applicativi e nel paragrafo 3.3 sono indicati e descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai servizi del lotto sistemi.

## 2 DEFINIZIONI

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Classificazione dei malfunzionamenti</b> | <p>I malfunzionamenti (difetti/errori/anomalie) rilevati dall'Amministrazione e/o dall'utenza sono classificati in base alle seguenti tipologie. In sistemi complessi, l'Amministrazione potrà individuare più categorie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bloccante:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ malfunzionamento per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni di essa;</li> <li>○ malfunzionamento che compromette la sicurezza applicativa;</li> <li>○ malfunzionamento per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni.</li> </ul> </li> <li>• <b>Non Bloccante:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ malfunzionamento per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altre modalità operative</li> </ul> </li> </ul> <p>In genere le anomalie rilevate sulla documentazione a corredo del prodotto software (ad es. Manuale Utente, Manuale di Gestione, ecc.) sono malfunzionamenti non bloccanti, almeno in collaudo e quando l'applicazione non è particolarmente diffusa.</p> |
| <b>Obiettivo</b>                            | <p>Unità organica di lavoro, affidabile al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 3 SLA E PENALI DEI CONTRATTI ESECUTIVI

### 3.1 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 per tutti i lotti.

#### 3.1.1 PFI – Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure che, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, nel corso della fornitura l'Amministrazione ha ritenuto non adeguate al ruolo richiesto per la mansione e l'attività svolta e per questo ne ha chiesto la rimozione.

|                            |                                                            |                   |                                                 |
|----------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b> | Numero di risorse ritenute inadeguate dall'Amministrazione |                   |                                                 |
| <b>Unità di misura</b>     | Risorse inadeguate                                         | <b>Fonte dati</b> | Strumenti di comunicazione:<br>Lettere, verbali |

| Periodo di riferimento   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                       | Frequenza misurazione applicazione | di e | Trimestrale |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------|-------------|
| Dati da rilevare         | Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Amministrazione (Nrisorse_inadeg)                                                                                                                        |                                    |      |             |
| Regole di campionamento  | Nessuna                                                                                                                                                                                                              |                                    |      |             |
| Formula                  | PFI = Nrisorse_inadeg                                                                                                                                                                                                |                                    |      |             |
| Regole di arrotondamento | Nessuna                                                                                                                                                                                                              |                                    |      |             |
| Valore di soglia         | PFI = 1                                                                                                                                                                                                              |                                    |      |             |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Personale della fornitura inadeguato" pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo del Contratto Esecutivo per ogni risorsa inadeguata. |                                    |      |             |
| Eccezioni                | Nessuna                                                                                                                                                                                                              |                                    |      |             |

### 3.1.2 IPP - Inadeguatezza del personale proposto

L'indicatore misura la quantità di risorse proposte non rispondenti ai profili professionali richiesti, compresi i referenti.

| Aspetto da valutare      | Inadeguatezza dei curricula delle risorse proposte                                                                                                                                                                                                         |                                    |                  |             |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------|-------------|
| Unità di misura          | Risorse inadeguate                                                                                                                                                                                                                                         | Fonte dati                         | Curriculum vitae |             |
| Periodo di riferimento   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                             | Frequenza misurazione applicazione | di e             | Trimestrale |
| Dati da rilevare         | Numero totale di curriculum non accettati (Ntotale_curriculum_non accettati)                                                                                                                                                                               |                                    |                  |             |
| Regole di campionamento  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                  |             |
| Formula                  | IPP = Ntotale_curriculum_non accettati                                                                                                                                                                                                                     |                                    |                  |             |
| Regole di arrotondamento | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                  |             |
| Valore di soglia         | IPP = 2                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                  |             |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni curriculum non accettato aggiuntivo rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale "Personale proposto inadeguato" pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo del Contratto Esecutivo. |                                    |                  |             |
| Eccezioni                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                  |             |

### 3.1.3 TIP – Tempestività nell'inserimento di personale

L'indicatore misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione delle risorse impiegate nella fornitura, compresi i Referenti.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                           |                                                               |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Tempo trascorso tra la richiesta dell'Amministrazione e l'effettivo inserimento/sostituzione della risorsa richiesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                           |                                                               |
| <b>Unità di misura</b>          | Giorno lavorativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Fonte dati</b>                         | Contratto, verbali, consuntivazione mensile, presenze on-site |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Trimestrale                                                   |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Per ciascun inserimento/sostituzione di risorsa vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data richiesta (Data_ric_ris)</li> <li>• Data effettiva di inserimento/sostituzione (Data_eff_ris)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                           |                                                               |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                                               |
| <b>Formula</b>                  | TIP = Data_eff_ris – Data_ric_ris                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                           |                                                               |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                                               |
| <b>Valore di soglia</b>         | <p><b>Da Capitolato:</b></p> <p>TIP = 4</p> <p><b>Da Offerta migliorativa Lotto 1:</b></p> <p>RTI Exprivia: TIP = 2</p> <p>RTI Accenture: TIP = 2</p> <p>RTI Enterprise Services: TIP = 2</p> <p>RTI Dedalus: TIP = 2</p> <p>RTI ICTLAB: TIP = 2</p> <p><b>Da Offerta migliorativa Lotto 2:</b></p> <p>RTI NTT Data: TIP = 2</p> <p>RTI Accenture: TIP = 2</p> <p>RTI Links: TIP = 2</p> <p>RTI Capgemini: TIP = 2</p> <p>RTI Enterprise Services: TIP = 2</p> <p><b>Da Offerta migliorativa Lotto 3:</b></p> <p>RTI N&amp;C: TIP = 2</p> <p>RTI Telecom Italia: TIP = 2</p> <p>RTI Enterprise Services: TIP = 2</p> |                                           |                                                               |

|                            |                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p><i>RTI Exprivia: TIP = 2</i></p> <p><i>RTI Fastweb: TIP = 2</i></p> <p><b>Da Offerta migliorativa Lotto 4:</b></p> <p><i>RTI KPMG: TIP = 2</i></p> <p><i>RTI Lattanzio KIBS: TIP = 2</i></p>                            |
| <b>Azioni contrattuali</b> | Per ogni risorsa, per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Tempestività nell'inserimento di personale" pari al 1‰ dell'importo del Contratto esecutivo. |
| <b>Eccezioni</b>           | Nessuna                                                                                                                                                                                                                    |

### 3.1.4 TOP - Turn over del personale

L'indicatore misura le sostituzioni operate dal Fornitore delle risorse impiegate nella fornitura, compresi i Referenti.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                              |                                                               |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                              |                                                               |
| <b>Unità di misura</b>          | Risorse sostituite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Fonte dati</b>                            | Contratto, verbali, consuntivazione mensile, presenze on-site |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Frequenza di misurazione applicazione</b> | Trimestrale                                                   |
| <b>Dati da rilevare</b>         | <p>Numero di risorse impiegate nella fornitura sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (Nrisorse_sostituite).</p> <p>Ai fini del calcolo vanno anche considerate le risorse i cui curricula vitae sono stati presentati in fase di offerta e poi sostituiti.</p>                                                                                                                                                                                                                                          |                                              |                                                               |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |                                                               |
| <b>Formula</b>                  | TOP = Nrisorse_sostituite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |                                                               |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |                                                               |
| <b>Valore di soglia</b>         | TOP = 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |                                                               |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni risorsa aggiuntiva rispetto al valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale " Turnover del personale" pari al 1‰ dell'importo del Contratto esecutivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                              |                                                               |
| <b>Eccezioni</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'Amministrazione, non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia</li> <li>Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia purché siano opportunamente documentate.</li> </ul> |                                              |                                                               |

### 3.1.5 RSC – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate in un piano di lavoro approvato.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                           |                                                           |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Rispetto di una scadenza contrattuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |                                                           |
| <b>Unità di misura</b>          | Giorno lavorativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Fonte dati</b>                         | Documentazione contrattuale e documenti di pianificazione |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Trimestrale                                               |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Per ciascuna scadenza vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista (Data_prev)</li> <li>• Data effettiva (Data_eff)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |                                                           |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                                           |
| <b>Formula</b>                  | $RSC = Data\_eff - Data\_prev$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                           |                                                           |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                                           |
| <b>Valore di soglia</b>         | $RSC = 0$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |                                                           |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | <p>Per ogni scadenza contrattuale, per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Slittamento di una scadenza contrattuale" pari all'1‰ dell'importo del Contratto Esecutivo.</p> <p>A titolo di esempio: <math>RSC = 6</math>, comporterà l'applicazione di una penale pari alla somma di 1‰ per il primo giorno e di un altro 1‰ gli altri 5 giorni di ritardo.</p> |                                           |                                                           |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                                           |

### 3.1.6 TAI – Tempo di attivazione degli interventi

L'indicatore misura la tempestività di attivazione degli interventi relativi ai servizi previsti nel Contratto Esecutivo, a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.

|                               |                                                                                                                                                |                                           |                                              |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>    | Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione                                                        |                                           |                                              |
| <b>Unità di misura</b>        | Giorni lavorativi                                                                                                                              | <b>Fonte dati</b>                         | Strumenti di comunicazione: Lettere, verbali |
| <b>Periodo di riferimento</b> | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                 | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Trimestrale                                  |
| <b>Dati da rilevare</b>       | Per ciascun intervento vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data della richiesta di attivazione (Data_rich_int)</li> </ul> |                                           |                                              |



|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Data di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Formula</b>                  | $TAI = Data\_attiv\_int - Data\_rich\_int$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Valore di soglia</b>         | Per interventi pianificati nel Piano di Lavoro Generale $TAI = 0$<br><br>Negli altri casi $TAI \leq 10$ giorni lavorativi                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni intervento, per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Ritardo nell'attivazione intervento" pari all'1‰ dell'importo del Contratto Esecutivo.<br><br>A titolo di esempio: $TAI = 11$ , comporterà l'applicazione di una penale pari alla somma di 1‰ per il primo giorno e di un altro 1‰ per gli altri 5 giorni di ritardo |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### 3.1.7 MAD – Mancata approvazione di un deliverable

L'indicatore misura l'inadeguatezza o incompletezza di deliverables soggetti ad approvazione da parte del Committente. La mancata approvazione è equiparata a mancata consegna. Il ritardo sulla riconsegna del documento viene misurata dagli specifici indicatori di ogni servizio.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Inadeguatezza o incompletezza del deliverable da approvare                                                                                                                                                                                                 |                                           |                                  |
| <b>Unità di misura</b>          | Deliverables non approvati                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Fonte dati</b>                         | Contratto<br>Piano della Qualità |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                             | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Trimestrale                      |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Numero deliverables non approvati (Ndeliverables_nonapp)                                                                                                                                                                                                   |                                           |                                  |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                    |                                           |                                  |
| <b>Formula</b>                  | $MAD = Ndeliverables\_nonapp$                                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                  |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                    |                                           |                                  |
| <b>Valore di soglia</b>         | $MAD = 0$                                                                                                                                                                                                                                                  |                                           |                                  |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Il superamento del valore di soglia comporta il non superamento della milestone associata; pertanto, l'Amministrazione applicherà la penale "Mancata approvazione di un deliverable" pari all'1‰ dell'importo contrattuale per ogni deliverable rigettato. |                                           |                                  |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                    |                                           |                                  |

### 3.1.8 NRF – Numerosità rilievi sulla fornitura

L'indicatore conteggia i rilievi segnalati dall'Amministrazione al Fornitore. I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Amministrazione conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale non presidiati da specifici indicatori di qualità. I rilievi dovranno essere formalizzati attraverso una nota di rilievo che potrà contenere uno o più rilievi. Qualora il Fornitore volesse richiedere l'annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione del rilievo.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           |               |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura 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                                                                                                                       |                                           |               |
| <b>Unità di misura</b>          | Rilievo sulla fornitura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Fonte dati</b>                         | Comunicazioni |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Trimestrale   |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Numero Rilievi emessi sulla fornitura (Nrilievi_forn)                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                           |               |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |               |
| <b>Formula</b>                  | NRF = Nrilievi_forn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                           |               |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                           |               |
| <b>Valore di soglia</b>         | NRF = 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                           |               |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | <p>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale una tantum "Eccesso di rilievi sulla fornitura" pari all'1% dell'importo contrattuale.</p> <p>L'Amministrazione fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.</p> |                                           |               |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                           |               |

## 3.2 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI DEI LOTTI APPLICATIVI

### INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI DI SVILUPPO<sup>1</sup>

#### 3.2.1 RSO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo

L'indicatore misura il rispetto di una scadenza temporale riferita ad una milestone di un obiettivo definita formalmente come ad esempio la data prevista di consegna di un prodotto, la data prevista di "pronti al collaudo", la data prevista per il termine del collaudo con esito positivo, ecc.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale.

<sup>1</sup> Servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva del software, Servizio di personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso e Servizio di migrazione applicativa al cloud

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto;
- il termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                              |                                                           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo definita formalmente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |                                                           |
| <b>Unità di misura</b>          | Giorno lavorativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Fonte dati</b>                            | Documentazione contrattuale e documenti di pianificazione |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata dell'obiettivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Frequenza di misurazione applicazione</b> | Ogni scadenza pianificata.<br>Al termine dell'obiettivo.  |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Per la scadenza di ciascun obiettivo vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista (Data_prev)</li> <li>• Data effettiva (Data_eff)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |                                                           |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |                                                           |
| <b>Formula</b>                  | $RSO = Data\_eff - Data\_prev$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                              |                                                           |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |                                                           |
| <b>Valore di soglia</b>         | $RSO = 0$ giorni lavorativi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              |                                                           |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni scadenza di obiettivo, per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Mancato rispetto di una scadenza di obiettivo" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il servizio realizzativo nel contratto di fornitura.<br><br>A titolo di esempio: $RSO = 6$ , comporterà l'applicazione di una penale pari alla somma di 1‰ per il primo giorno e di un altro 1‰ gli altri 5 giorni di ritardo. |                                              |                                                           |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |                                                           |

### 3.2.2 GSC – Giorni di sospensione del collaudo

L'indicatore misura il numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo realizzativo (di sviluppo, di personalizzazione, 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.

|                            |                                                                                                                   |                   |                                                        |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b> | Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore |                   |                                                        |
| <b>Unità di misura</b>     | Giorni lavorativi                                                                                                 | <b>Fonte dati</b> | Comunicazioni di sospensione e di ripresa del collaudo |

| Periodo di riferimento          | Durata dell'obiettivo                                                                                                                                                                                                                                       | Frequenza<br>misurazione<br>applicazione | di<br>e | Al termine del collaudo |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------|-------------------------|
| <b>Dati da rilevare</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Data della singola sospensione collaudo (Data_sospensione<sub>j</sub>)</li> <li>Data della singola di ripresa del collaudo (Data_ripresa<sub>j</sub>)</li> <li>Numero di sospensioni del collaudo (Nsosp)</li> </ul> |                                          |         |                         |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capitati, per le successive)                                                                                                                                                  |                                          |         |                         |
| <b>Formula</b>                  | $GSC = \sum_i^{Nsosp} (Data\_ripresa_i - Data\_sospensione_i)$ <p>Sommatoria dei giorni di tutte le sospensioni del collaudo del medesimo obiettivo</p>                                                                                                     |                                          |         |                         |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                     |                                          |         |                         |
| <b>Valore di soglia</b>         | GSC = 10% * durata collaudo pianificata in giorni lavorativi                                                                                                                                                                                                |                                          |         |                         |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Sospensione del collaudo" pari all'1‰ dell'importo fissato per il servizio realizzativo nel contratto di fornitura.                                                 |                                          |         |                         |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                     |                                          |         |                         |

### 3.2.3 DAE – Difettosità in avvio in esercizio

Per ogni obiettivo nell'ambito dei servizi realizzativi rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti bloccanti e non bloccanti, nel periodo di riferimento.

Nel caso di obiettivi suddivisi in blocchi il periodo di riferimento è relativo alla messa in esercizio del singolo blocco.

| Aspetto da valutare            | Difettosità in avvio in esercizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                          |                        |                                       |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| Unità di misura                | Numero e tipologia di malfunzionamenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Fonte dati                               | Sistema di tracciatura |                                       |
| Periodo di riferimento         | Fase di avvio in esercizio della durata di 3 mesi                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Frequenza<br>misurazione<br>applicazione | di<br>e                | Al termine del periodo di riferimento |
| <b>Dati da rilevare</b>        | <p>Numero totale di malfunzionamenti bloccanti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz_bl)</p> <p>Numero totale di malfunzionamenti non bloccanti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz_no_bl)</p> |                                          |                        |                                       |
| <b>Regole di campionamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                          |                        |                                       |
| <b>Formula</b>                 | DAE (bloccanti) = N_malfunz_bl                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |                        |                                       |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | DAE (non bloccanti) = N_malfunz_no_bl                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Valore di soglia</b>         | DAE (bloccanti) = 0<br>DAE (non bloccanti) <= 5                                                                                                                                                                                         |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ciascun malfunzionamento eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Eccesso di malfunzionamenti in avvio di esercizio" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente calcolato per l'obiettivo realizzativo. |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                 |

### 3.2.4 CTF – Copertura test funzionali

L'indicatore misura la completezza funzionale del Piano di Test a partire dal primo rilascio del documento in fase di analisi. Il requisito minimo è la presenza di almeno un caso di test per ciascuno scenario di utilizzo del caso d'uso o funzionalità da realizzare o modificare. In caso di mancato soddisfacimento il documento sarà rigettato sino alla corretta compilazione.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                           |                        |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Copertura Funzionale del piano di test                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |                        |
| <b>Unità di misura</b>          | Numero requisiti utente e numero scenari d'uso                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Fonte dati</b>                         | Piano di Test          |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata dell'obiettivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Consegna Piano di Test |
| <b>Dati da rilevare</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>NRU_ko= Numero di Requisiti Utente non coperti da almeno un caso d'uso</li> <li>NScenari_ko = Numero scenari non coperti da almeno un caso di test</li> </ul>                                                                                                                                               |                                           |                        |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |                        |
| <b>Formula</b>                  | CTF = NRU_ko + NScenari_ko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                        |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |                        |
| <b>Valore di soglia</b>         | CTF = 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |                        |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | <p>In caso di superamento della soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Mancata copertura test funzionali" pari al 0,3‰ dell'importo fissato per il servizio realizzativo nel contratto di fornitura.</p> <p>Il documento completo dovrà essere riconsegnato entro 3 giorni lavorativi o diverso termine indicato dall'Amministrazione</p> |                                           |                        |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |                        |

### 3.2.5 TRO – Tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo ed in garanzia

L'indicatore misura la tempestività di ripristino della corretta operatività a fronte di:

- non conformità funzionali e non funzionali rilevate durante il collaudo;
- non conformità funzionali e non funzionali rilevate nel periodo di esercizio ed entro il periodo di garanzia (le anomalie rilevate nella fase di Avvio in Esercizio dell'obiettivo realizzativo sono considerate unicamente nell'indicatore DAE e pertanto sono escluse dal presente indicatore);
- non conformità funzionali e non funzionali rilevate nel periodo di post-erogazione ed entro il periodo di garanzia: il software e l'ambiente di test dovranno essere mantenuti dal fornitore presso la propria struttura sino alla scadenza della garanzia.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |                                                 |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo ed in garanzia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                              |                                                 |
| <b>Unità di misura</b>          | Giorno lavorativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Fonte dati</b>                            | Strumenti di comunicazione:<br>Lettere, verbali |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata del Collaudo<br><br>Durata della Garanzia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Frequenza di misurazione applicazione</b> | Ad evento                                       |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Per ciascun malfunzionamento del software applicativo dovranno essere rilevate le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento bloccante: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore (Inizio_bl)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione (Termine_bl)</li> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento non bloccante: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore (Inizio_no_bl)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento non bloccante: Data, ora e minuti fine esecuzione (Termine_no_bl)</li> <li>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TS)</li> </ul> |                                              |                                                 |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                              |                                                 |
| <b>Formula</b>                  | $TRO\_bl = Termine\_bl - Inizio\_bl - TS$ $TRO\_no\_bl = Termine\_no\_bl - Inizio\_no\_bl - TS$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |                                                 |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>• per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              |                                                 |
| <b>Valore di soglia</b>         | In collaudo:<br><br>TRO_bl Sospensione collaudo<br><br>TRO_no_bl = 3 giorni lavorativi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                              |                                                 |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p>In garanzia:</p> <p>TRO_bl = 1 giorno lavorativo</p> <p>TRO_no_bl = 3 giorni lavorativi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Azioni contrattuali</b> | <p>In fase di collaudo la rilevazione di un malfunzionamento bloccante comporta la sospensione del collaudo mentre, per ogni malfunzionamento non bloccante, per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Ritardo Ripristino Operatività in collaudo" pari all'1‰ dell'importo fissato per il servizio realizzativo nel Contratto Esecutivo.</p> <p>In garanzia, per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Ritardo Ripristino Operatività in garanzia" pari al 1‰ dell'importo fissato per il servizio realizzativo nel Contratto Esecutivo.</p> |
| <b>Eccezioni</b>           | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### 3.2.6 DIC – Difettosità in collaudo

L'indicatore misura il numero di non conformità bloccanti rilevate in fase di collaudo.

|                                 |                                                                                |                                           |                                                              |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Numero di non conformità bloccanti rilevate in collaudo                        |                                           |                                                              |
| <b>Unità di misura</b>          | Numero non conformità bloccanti                                                | <b>Fonte dati</b>                         | Verbale di collaudo                                          |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Fase di collaudo dell'obiettivo                                                | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | <b>di e</b> Al termine della fase di collaudo dell'obiettivo |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Numero totale di non conformità Bloccanti emerse durante il collaudo (N_nc_bl) |                                           |                                                              |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Vanno considerate solo le non conformità bloccanti                             |                                           |                                                              |
| <b>Formula</b>                  | DIC = N_nc_bl                                                                  |                                           |                                                              |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                        |                                           |                                                              |
| <b>Valore di soglia</b>         | DIC = 0                                                                        |                                           |                                                              |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Il superamento del valore soglia comporta la sospensione del collaudo.         |                                           |                                                              |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                        |                                           |                                                              |

### 3.2.7 MDT – Miglioramento Debito Tecnico

Il software modificato (servizi realizzativi di personalizzazione, manutenzione evolutiva, adeguativa ed anche correttiva) non può peggiorare la qualità intrinseca del software in esercizio. Pertanto, con riferimento alla rilevazione di inizio fornitura od ante modifica, tutte le caratteristiche e sottocaratteristiche del software devono essere mantenute o migliorate.

La misura standard CISQ Debito Tecnico stima il lavoro aggiuntivo finalizzato alle eliminazioni delle non conformità del software (rilevate tramite analisi statica). L'indicatore si applica a tutti gli obiettivi che modificano il codice esistente e deve essere calcolato anche per la manutenzione correttiva.

Pertanto, con riferimento alla rilevazione di inizio fornitura (subentro) o alla presa in carico del software oggetto di modifica il Fornitore rileva il debito tecnico preesistente all'intervento di modifica e si impegna a non peggiorarlo.

| Aspetto da valutare      | Debito Tecnico                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                       |                                                                     |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Unità di misura          | Giorni persona                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Fonte dati                            | Rilevazione iniziale<br>Strumento di misurazione del Debito Tecnico |
| Periodo di riferimento   | Fase di realizzazione dell'obiettivo                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Frequenza di misurazione applicazione | Fase di realizzazione<br>Fase di collaudo                           |
| Dati da rilevare         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Debito Tecnico software iniziale (DT_iniz)</li> <li>Debito Tecnico software finale (DT_finale)</li> </ul>                                                                                                                                                                      |                                       |                                                                     |
| Regole di campionamento  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |                                                                     |
| Formula                  | $MDT = (DT_{finale} - DT_{iniziale}) / DT_{iniziale}$                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                       |                                                                     |
| Regole di arrotondamento | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |                                                                     |
| Valore di soglia         | MDT = 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |                                                                     |
| Azioni contrattuali      | <p>Apertura malfunzionamento non bloccante se MDTE <math>\leq</math> 50%, bloccante se superiore. Per l'accettazione del software il codice deve essere corretto sino al raggiungimento di una soglia fissata dall'Amministrazione.</p> <p>Il superamento del valore soglia comporta la sospensione del collaudo.</p> |                                       |                                                                     |
| Eccezioni                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |                                                                     |

## **INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA**

### **3.2.8 TRE – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio**

L'indicatore misura la tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio in seguito ad un intervento di manutenzione correttiva e/o adeguativa.

| Aspetto da valutare | Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio a seguito di un malfunzionamento |            |                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------|
| Unità di misura     | Ore solari per malfunzionamenti bloccanti                                                                          | Fonte dati | Sistema di tracciatura o comunicazioni |



|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                              |             |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|
|                                 | Ore lavorative per malfunzionamenti non bloccanti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              |             |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Frequenza di misurazione applicazione</b> | Trimestrale |
| <b>Dati da rilevare</b>         | <p>Per ciascun malfunzionamento del software applicativo dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento bloccante: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore (Inizio_bl)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione (Termine_bl)</li> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento non bloccante: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore (Inizio_no_bl)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento non bloccante: Data, ora e minuti fine esecuzione (Termine_no_bl)</li> <li>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TS)</li> </ul> |                                              |             |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                              |             |
| <b>Formula</b>                  | <p>TRE_bl = Termine_bl – Inizio_bl - TS</p> <p>TRE_no_bl = Termine_no_bl – Inizio_no_bl - TS</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                              |             |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | <p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>• per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              |             |
| <b>Valore di soglia</b>         | <p><b>Da Capitolato:</b></p> <p>TRE_bl = 8 ore solari</p> <p>TRE_no_bl = 16 ore lavorative</p> <p><b>Da Offerta migliorativa Lotto 1:</b></p> <p><i>RTI Exprivia:</i> TRE_bl = 4 ore solari, TRE_no_bl = 8 ore lavorative</p> <p><i>RTI Accenture:</i> TRE_bl &lt; 5 ore solari, TRE_no_bl &lt; 10 ore lavorative</p> <p><i>RTI Enterprise Services:</i> TRE_bl &lt; 5 ore solari, TRE_no_bl &lt; 10 ore lavorative</p> <p><i>RTI Dedalus:</i> TRE_bl &lt; 5 ore solari, TRE_no_bl &lt; 10 ore lavorative</p> <p><i>RTI ICTLAB:</i> TRE_bl &lt; 5 ore solari, TRE_no_bl &lt; 10 ore lavorative</p> <p><b>Da Offerta migliorativa Lotto 2:</b></p> <p><i>RTI NTT Data:</i> TRE_bl &lt; 5 ore solari, TRE_no_bl &lt; 10 ore lavorative</p>                                                                                                                                           |                                              |             |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p><i>RTI Accenture:</i> TRE_bl &lt; 5 ore solari, TRE_no_bl &lt; 10 ore lavorative</p> <p><i>RTI Links:</i> TRE_bl = 4 ore solari, TRE_no_bl = 8 ore lavorative</p> <p><i>RTI Capgemini:</i> TRE_bl &lt; 5 ore solari, TRE_no_bl &lt; 10 ore lavorative</p> <p><i>RTI Enterprise Services:</i> TRE_bl &lt; 5 ore solari, TRE_no_bl &lt; 10 ore lavorative</p> |
| <b>Azioni contrattuali</b> | Per ogni 4 ore (come sopra definite) o frazioni eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Ritardo Ripristino Operatività in esercizio" pari, rispettivamente per malfunzionamenti bloccanti o non bloccanti, all'1‰ o pari allo 0,5‰ dell'importo fissato per il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa.                 |
| <b>Eccezioni</b>           | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### 3.2.9 IMR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi

L'indicatore misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni misurando il numero di interventi di manutenzione correttiva richiesti per lo stesso malfunzionamento di uno stesso modulo.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                           |                                        |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Numero di interventi di manutenzione correttiva relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento                                                                                                                                           |                                           |                                        |
| <b>Unità di misura</b>          | Numero di interventi di manutenzione correttiva per uno stesso malfunzionamento                                                                                                                                                                      | <b>Fonte dati</b>                         | Sistema di tracciatura o comunicazioni |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                       | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Trimestrale                            |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso malfunzionamento (NInterventi_ric)                                                                                                                |                                           |                                        |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                        |
| <b>Formula</b>                  | IMR = NInterventi_ric                                                                                                                                                                                                                                |                                           |                                        |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                        |
| <b>Valore di soglia</b>         | IMR = 2                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                        |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni intervento eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Interventi di manutenzione correttiva recidivi" pari all'1‰ o pari allo 0,5‰ dell'importo fissato per il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa. |                                           |                                        |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                        |

### INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI CONDUZIONE APPLICATIVA

### 3.2.10 RSG – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione del portafoglio

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali pianificate nei piani di gestione del portafoglio.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                           |                                             |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Rispetto di una scadenza temporale pianificata                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                             |
| <b>Unità di misura</b>          | Giorno lavorativo                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Fonte dati</b>                         | Comunicazioni Documenti pianificazione o di |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                         | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | di e Trimestrale                            |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista (Data_prev)</li> <li>• Data effettiva (Data_eff)</li> </ul>                                                                                                |                                           |                                             |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |                                             |
| <b>Formula</b>                  | $RSG = Data\_eff - Data\_prev$                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                             |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |                                             |
| <b>Valore di soglia</b>         | RSG = 0                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |                                             |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni 2 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Mancato rispetto di una scadenza dei servizi di conduzione" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il relativo servizio. |                                           |                                             |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |                                             |

### 3.2.11 TRA – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

L'indicatore misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di chiamate risolte od inoltrate al gruppo responsabile della risoluzione (es. manutenzione correttiva) dopo aver identificato la causa.

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                          |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>     | Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           |                                          |
| <b>Unità di misura</b>         | Percentuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Fonte dati</b>                         | Strumento di tracciatura o comunicazioni |
| <b>Periodo di riferimento</b>  | Trimestre precedente rilevazione la                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | di e Trimestrale                         |
| <b>Dati da rilevare</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione)</li> <li>• Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta/inoltro gruppo con diagnosi (Data_risoluz)</li> <li>• Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento (Num_richieste_tot)</li> </ul> |                                           |                                          |
| <b>Regole di campionamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |                                          |
| <b>Formula</b>                 | $TRA = Num\_richieste(T\_risoluz \leq 4 \text{ ore}) / Num\_richieste\_tot$                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                          |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | Dove:<br>$T_{risoluz} = Data_{risoluz} - Data_{ricev}$                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>                                                           |
| <b>Valore di soglia</b>         | TRA = 99%                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni periodo di riferimento, per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Mancata Tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente previsto per il relativo servizio. |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### 3.2.12 DGA – Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo

L'indicatore misura la disponibilità del servizio secondo i tempi ed i modi definiti nel Contratto Esecutivo e nei documenti di pianificazione.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                    |                                           |               |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Disponibilità dei servizi di gestione                                                                                                                                                                              |                                           |               |
| <b>Unità di misura</b>          | Segnalazioni                                                                                                                                                                                                       | <b>Fonte dati</b>                         | Comunicazioni |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                     | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Trimestrale   |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione di riferimento (applicativi o siti web) (NSe segnalazioni_indisp)                                                                               |                                           |               |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                            |                                           |               |
| <b>Formula</b>                  | $DGA = NSe segnalazioni\_indisp$                                                                                                                                                                                   |                                           |               |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                            |                                           |               |
| <b>Valore di soglia</b>         | $DGA = 0$                                                                                                                                                                                                          |                                           |               |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni segnalazione eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Indisponibilità del servizio di gestione" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente previsto per il relativo servizio. |                                           |               |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                            |                                           |               |

### 3.2.13 EHD – Efficienza del processo di gestione delle chiamate all'help desk telefonico

L'indicatore di qualità misura il rispetto dei parametri di efficienza dell'help desk telefonico per l'assistenza all'utenza.

|                            |                                                                        |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b> | Rispetto dei tempi che caratterizzano il livello di assistenza fornito |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|

| Unità di misura          | Tempo                                                                                                                                                                                                                                                                              | Fonte dati                            | Sistema di gestione dell'help desk |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| Periodo di riferimento   | Trimestre precedente la rilevazione                                                                                                                                                                                                                                                | Frequenza di misurazione applicazione | Trimestrale                        |
| Dati da rilevare         | Tempo medio di attesa prima della risposta dell'operatore (T_risposta)                                                                                                                                                                                                             |                                       |                                    |
| Regole di campionamento  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                       |                                    |
| Formula                  | EHD = T_risposta                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                       |                                    |
| Regole di arrotondamento | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                       |                                    |
| Valore di soglia         | EHD = 2 minuti                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                       |                                    |
| Azioni contrattuali      | Per ogni periodo di riferimento in cui sia stato ecceduto il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Mancato rispetto del tempo di attesa dell'help desk telefonico" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente previsto per le attività di assistenza all'utenza. |                                       |                                    |
| Eccezioni                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                       |                                    |

#### INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

##### 3.2.14 SCS – Slittamento nella consegna di un'attività del servizio di Supporto Specialistico

L'indicatore misura il rispetto della data di consegna di un'attività concordata/pianificata.

|                          |                                                                                                                                                     |                                       |                                             |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| Aspetto da valutare      | Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di supporto specialistico                                                   |                                       |                                             |
| Unità di misura          | Giorni lavorativi                                                                                                                                   | Fonte dati                            | Comunicazioni o documenti di pianificazione |
| Periodo di riferimento   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                      | Frequenza di misurazione applicazione | Trimestrale                                 |
| Dati da rilevare         | Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista (Data_prev)</li> <li>Data effettiva (Data_eff)</li> </ul> |                                       |                                             |
| Regole di campionamento  | Rilevazione separata per ciascun intervento                                                                                                         |                                       |                                             |
| Formula                  | SCS = Data_eff - Data_prev                                                                                                                          |                                       |                                             |
| Regole di arrotondamento | Nessuna                                                                                                                                             |                                       |                                             |
| Valore di soglia         | SCS = 0                                                                                                                                             |                                       |                                             |
| Azioni contrattuali      | Per ogni 3 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Mancato rispetto di una scadenza      |                                       |                                             |

|                  |                                                                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | del servizio di supporto specialistico" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente previsto per il servizio |
| <b>Eccezioni</b> | Nessuna                                                                                                    |

## **INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI SERVIZIO DI CONDUZIONE OPERATIVA DI SISTEMI E INFRASTRUTTURE**

### **3.2.15 TEA – Tempestività Esecuzione delle attività su sistemi e apparati**

L'indicatore misura la tempestività nell'esecuzione delle attività programmate (es. batch, backup, ecc...), richieste dall'utenza di riferimento (es. gestione utenze/password, allineamento basi dati, restore, ecc...) e/o derivanti dall'attività proattiva del fornitore nell'ambito del servizio di conduzione operativa di sistemi e infrastrutture.

La lista delle attività sarà definita dall'Amministrazione ad inizio fornitura e inserita nel Piano della Qualità dello specifico affidamento. Nel corso della durata contrattuale la lista potrà essere aggiornata su richiesta dell'Amministrazione, incrementandola con altre attività.

Il tempo massimo di esecuzione delle attività è 4 ore lavorative.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                              |                         |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Tempestività nella esecuzione delle attività su sistemi e apparati                                                                                                                                                                                                                                     |                                              |                         |
| <b>Unità di misura</b>          | Percentuale                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Fonte dati</b>                            | Sistemi di monitoraggio |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Trimestre precedente<br>rilevazione                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Frequenza di misurazione applicazione</b> | Trimestrale             |
| <b>Dati da rilevare</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di attività eseguite nei tempi prefissati (NAttività_ok)</li> <li>Numero totale di attività affidate al fornitore/schedulate e registrate nella piattaforma di monitoraggio (NTotale_attività)</li> </ul>                                                |                                              |                         |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                              |                         |
| <b>Formula</b>                  | $TEA = NAttività\_ok / NTotale\_attività$                                                                                                                                                                                                                                                              |                                              |                         |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                              |                         |
| <b>Valore di soglia</b>         | TEA = 95%                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                              |                         |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni periodo di riferimento, per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Esecuzione delle attività su sistemi e apparati" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di conduzione operativa di sistemi e infrastrutture. |                                              |                         |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                              |                         |

### **3.2.16 TRS – Tempestività nel ripristino dell'operatività dei sistemi e apparati**

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione degli incidenti relativi agli apparati e ai sistemi gestiti.

Il tempo massimo di ripristino, calcolato come intervallo di tempo tra l'apertura e la chiusura dell'incident, è 4 ore lavorative.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           |                                         |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Tempestività nel ripristino dell'operatività di sistemi e apparati                                                                                                                                                                                                                                                        |                                           |                                         |
| <b>Unità di misura</b>          | Percentuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Fonte dati</b>                         | Sistemi di monitoraggio o comunicazioni |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Trimestre precedente rilevazione la                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Trimestrale                             |
| <b>Dati da rilevare</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di incidenti risolti entro i tempi previsti (NIncident_ok)</li> <li>Numero totale di incidenti aperti (NIncident_tot)</li> </ul>                                                                                                                                            |                                           |                                         |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                           |                                         |
| <b>Formula</b>                  | TRS = NIncident_ok / NIncident_tot                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                           |                                         |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>                                                                                                    |                                           |                                         |
| <b>Valore di soglia</b>         | TRS = 90%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                           |                                         |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni periodo di riferimento, per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Tempestività nel ripristino dell'operatività di sistemi e apparati" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di conduzione operativa di sistemi e infrastrutture. |                                           |                                         |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                           |                                         |

### 3.3 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI DEL LOTTO SISTEMI

#### 3.3.1 TRI – Tempestività di risoluzione degli Incident

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

Il tempo massimo di ripristino, calcolato come intervallo di tempo tra l'apertura e la chiusura dell'incident, è 4 ore lavorative.

|                               |                                                                                                                                  |                                           |                                         |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>    | Percentuale di ticket di incidenti risolti entro i tempi massimi previsti, dipendenti dalla priorità attribuita ai ticket stessi |                                           |                                         |
| <b>Unità di misura</b>        | Percentuale                                                                                                                      | <b>Fonte dati</b>                         | Sistemi di monitoraggio o comunicazioni |
| <b>Periodo di riferimento</b> | Trimestre precedente rilevazione la                                                                                              | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Trimestrale                             |
| <b>Dati da rilevare</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di incidenti risolti entro i tempi previsti (NIncident_ok)</li> </ul>              |                                           |                                         |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero totale di incident aperti (NIncident_tot)</li> </ul>                                                                                                                                                      |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Formula</b>                  | $TRI = NIncident\_ok / NIncident\_tot$                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | <p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>                           |
| <b>Valore di soglia</b>         | TRI = 90%                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni periodo di riferimento, per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Tempestività di risoluzione degli Incident" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per lo specifico servizio. |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                 |

### 3.3.2 TCS – Tempestività di esecuzione dei change standard

L'indicatore misura la tempestività di esecuzione dei cosiddetti "change standard".

Per change standard si intende una richiesta che necessita per l'esecuzione attività ben note e di routine ed il cui tempo massimo di esecuzione è definito a priori. A titolo esemplificativo e non esaustivo possono considerarsi attività standard: l'esecuzione di procedure batch/script, la gestione (creazione, aggiornamento) di script di automazione/provisioning, l'esecuzione backup/restore di ambienti semplici o complessi, il reboot di una singola VM ovvero il restart di un servizio, le richieste di gestione della configurazione degli apparati di rete, la gestione delle password, ecc..

Il tempo massimo di esecuzione di un change standard (TME), 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, è:

- da capitolato 8 ore lavorative**
- da offerta migliorativa**
  - RTI N&C: 4 ore lavorative
  - RTI Telecom Italia: 4 ore lavorative
  - RTI Enterprise Services: 4 ore lavorative
  - RTI Exprivia: 4 ore lavorative
  - RTI Fastweb: 4 ore lavorative

|                            |                                                                                            |                   |                                         |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b> | Percentuale di ticket relativi a change standard effettuati entro i tempi massimi previsti |                   |                                         |
| <b>Unità di misura</b>     | Percentuale                                                                                | <b>Fonte dati</b> | Sistemi di monitoraggio o comunicazioni |



| Periodo di riferimento   | Trimestre precedente rilevazione                                                                                                                                                                                                                            | la | Frequenza misurazione applicazione | di e | Trimestrale |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------|------|-------------|
| Dati da rilevare         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di change standard eseguiti entro i tempi previsti (NChangeSt_ok)</li> <li>Numero totale di change standard aperti (NChangeSt_tot)</li> </ul>                                                                 |    |                                    |      |             |
| Regole di campionamento  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                     |    |                                    |      |             |
| Formula                  | $TCS = NChangeSt\_ok / NChangeSt\_tot$                                                                                                                                                                                                                      |    |                                    |      |             |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>                                      |    |                                    |      |             |
| Valore di soglia         | TCS = 95%                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                    |      |             |
| Azioni contrattuali      | Per ogni periodo di riferimento, per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Tempestività di esecuzione dei change standard" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per lo specifico servizio. |    |                                    |      |             |
| Eccezioni                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                     |    |                                    |      |             |

### 3.3.3 TCN – Tempestività di esecuzione dei change non standard

L'indicatore misura la tempestività di esecuzione dei cosiddetti "change non standard".

Per change non standard si intende un cambiamento complesso che richiede attività che dovranno essere pianificate di volta in volta. L'indicatore misura il rispetto di tale pianificazione, concordata in fase di costruzione e approvazione del change non standard.

|                         |                                                                                                                                                                                                       |            |                                         |      |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------|------|
| Aspetto da valutare     | Percentuale di ticket relativi a change non standard effettuati entro i tempi massimi previsti                                                                                                        |            |                                         |      |
| Unità di misura         | Percentuale                                                                                                                                                                                           | Fonte dati | Sistemi di monitoraggio o comunicazioni |      |
| Periodo di riferimento  | Trimestre precedente rilevazione                                                                                                                                                                      | la         | Frequenza misurazione applicazione      | di e |
| Dati da rilevare        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di change non standard eseguiti entro i tempi previsti (NChangeNST_ok)</li> <li>Numero totale di change non standard aperti (NChangeNST_tot)</li> </ul> |            |                                         |      |
| Regole di campionamento | Nessuna                                                                                                                                                                                               |            |                                         |      |
| Formula                 | $TCN = NChangeNST\_ok / NChangeNST\_tot$                                                                                                                                                              |            |                                         |      |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Valore di soglia</b>         | TCN = 90%                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni periodo di riferimento, per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Tempestività di esecuzione dei change non standard" pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato per lo specifico servizio. |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                         |

### 3.3.4 TRP – Ticket oggetto di ripianificazione

L'indicatore misura il numero di ticket relativi a change non standard oggetto di ripianificazione, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento. Si precisa che:

- la ripianificazione, ed il conseguente spostamento della data prevista di fine attività, dovrà essere soggetta ad approvazione dell'Amministrazione;
- la rilevazione dovrà essere effettuata al netto dei ticket ripianificati per cause non imputabili al Fornitore.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |                                         |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Rispetto delle scadenze concordate in fase di approvazione dei change non standard                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |                                         |
| <b>Unità di misura</b>          | Percentuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Fonte dati</b>                         | Sistemi di monitoraggio o comunicazioni |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Trimestre precedente rilevazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Trimestrale                             |
| <b>Dati da rilevare</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di ticket relativi a change non standard oggetto di ripianificazione chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (NTicket_r)</li> <li>Numero di ticket relativi a change non standard oggetto di ripianificazione per cause non imputabili al Fornitore chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (NTicket_n)</li> <li>Numero totale di ticket relativi a change non standard chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (NTicket_c)</li> </ul> |                                           |                                         |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                           |                                         |
| <b>Formula</b>                  | $TRP = (NTicket_r - NTicket_n) / NTicket_c$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                           |                                         |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                         |
| <b>Valore di soglia</b>         | TRP = 10%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                           |                                         |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni periodo di riferimento, per ogni 5% o frazione superiore al valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Ticket oggetto di                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                           |                                         |

|                  |                                                                                                |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | riplanificazione" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per lo specifico servizio. |
| <b>Eccezioni</b> | Nessuna                                                                                        |

### 3.3.5 TEC – Attività eseguite correttamente

L'indicatore misura la corretta esecuzione delle attività; pertanto, sono oggetto di rilevazione tutti i ticket.

Si considerano non eseguite correttamente le attività i cui ticket sono stati oggetto di riapertura.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              |                                         |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Correttezza nell'esecuzione delle attività                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                              |                                         |
| <b>Unità di misura</b>          | Percentuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Fonte dati</b>                            | Sistemi di monitoraggio o comunicazioni |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Trimestre precedente rilevazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Frequenza di misurazione applicazione</b> | Trimestrale                             |
| <b>Dati da rilevare</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di ticket, aventi almeno una riapertura, chiusi nel periodo di riferimento (NTicket_r)</li> <li>Numero di ticket di cui è stata effettuata la riapertura per cause non imputabili al Fornitore, chiusi nel periodo di riferimento (NTicket_n)</li> <li>Numero totale di ticket chiusi nel periodo di riferimento (NTicket_c)</li> </ul> |                                              |                                         |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                              |                                         |
| <b>Formula</b>                  | $TEC = (NTicket_r - NTicket_n) / NTicket_c$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |                                         |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>                                                                                                                                                                |                                              |                                         |
| <b>Valore di soglia</b>         | TEC = 5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                              |                                         |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni periodo di riferimento, per ogni 5% o frazione superiore al valore di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Ticket oggetto di ripianificazione" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per lo specifico servizio.                                                                                                                                       |                                              |                                         |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                              |                                         |

### 3.3.6 TPP – Ticket posti in pending

L'indicatore misura la numerosità dei ticket posti in uno stato di sospensione ed è applicabile a tutte le tipologie di ticket per cui sia possibile una sospensione ossia per tutte le tipologie di ticket per cui è possibile bloccare il calcolo del tempo di lavorazione. L'indicazione del motivo della sospensione è obbligatoria e dovrà essere scelta all'interno di una lista predefinita e concordata tra Amministrazione e Fornitore. A titolo esemplificativo e non esaustivo possono considerarsi motivi di sospensione: l'attesa di informazioni necessarie, lo stato di manutenzione di un sistema, la richiesta di intervento di terze parti, elevati tempi di esecuzione, la mancata disponibilità di un utente o di un verificatore, ecc.

|                            |                                                       |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b> | Percentuale di ticket posti in pending in modo errato |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|

| Unità di misura          | Percentuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Fonte dati                            | Sistemi di monitoraggio o comunicazioni |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|
| Periodo di riferimento   | Trimestre precedente rilevazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Frequenza di misurazione applicazione | Trimestrale                             |
| Dati da rilevare         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ticket di incident <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di ticket di incident risolti, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento, "sospesi" per cause imputabili al Fornitore ovvero il cui ricorso al pending è considerato non conforme (IPnc)</li> <li>Numero di ticket di incident risolti, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (I)</li> </ul> </li> <li>Ticket di change standard <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di ticket di change standard risolti, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento, "sospesi" per cause imputabili al Fornitore ovvero il cui ricorso al pending è considerato non conforme (CPnc)</li> <li>Numero di ticket di change standard risolti, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (C)</li> </ul> </li> </ul> |                                       |                                         |
| Regole di campionamento  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |                                         |
| Formula                  | $TPP.1 = IPnc / I$<br>$TPP.2 = CPnc / C$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                                         |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                       |                                         |
| Valore di soglia         | $TPP.1 = 5\%$<br>$TPP.2 = 10\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                       |                                         |
| Azioni contrattuali      | Per ogni periodo di riferimento, per ogni 5% o frazione superiore al valore di soglia rispetto anche a solo uno dei due valori di soglia, l'Amministrazione applicherà la penale "Ticket posti in pending " pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato per lo specifico servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                                         |
| Eccezioni                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |                                         |

### 3.3.7 IFO – Interventi fuori orario

L'indicatore misura la tempestività di attivazione degli interventi fuori orario, sia in modalità remota che in modalità on-site, a seguito di chiamata del personale in reperibilità da parte dell'Amministrazione.

|                     |                                                                                        |            |                            |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------|
| Aspetto da valutare | Ritardo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione |            |                            |
| Unità di misura     | Minuti                                                                                 | Fonte dati | Strumenti di Comunicazione |

| Periodo di riferimento   | Durata del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Frequenza misurazione applicazione | di e | Trimestrale |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------|-------------|
| Dati da rilevare         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Data, ora e minuto della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int)</li> <li>Data ora e minuto di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int)</li> </ul>                                                                                                                                                                        |                                    |      |             |
| Regole di campionamento  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |      |             |
| Formula                  | <p>La formula si applica per ogni intervento fuori orario:</p> <p>IFO = 1 se <math>\text{Data\_attiv\_int} - \text{Data\_rich\_int} &gt; T\_max\_attiv</math></p> <p>IFO = 0 se <math>\text{Data\_attiv\_int} - \text{Data\_rich\_int} \leq T\_max\_attiv</math></p> <p>dove:</p> <p><math>T\_max\_attiv = 20</math> minuti per collegamento remoto o 1 ora per intervento on-site</p> |                                    |      |             |
| Regole di arrotondamento | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |      |             |
| Valore di soglia         | IFO = 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |      |             |
| Azioni contrattuali      | Per ogni intervento fuori orario in ritardo l'Amministrazione applicherà la penale "Interventi fuori orario" pari allo 0,3‰ (zerovirgolate per mille) dell'importo contrattualmente fissato per lo specifico servizio.                                                                                                                                                                 |                                    |      |             |
| Eccezioni                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |      |             |

## 4 SLA E PENALI DELL'ACCORDO QUADRO

### 4.1 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELL'ACCORDO QUADRO

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità riferiti al governo dell'Accordo Quadro validi per tutti i lotti.

#### 4.1.1 MPR – Mancata partecipazione ad una procedura di riapertura del confronto competitivo

L'indicatore registra la mancata partecipazione ad una procedura di riapertura del confronto competitivo tra Fornitori reindetta da un Amministrazione perché precedentemente andata deserta. La relativa penale è applicata da InnovaPuglia S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione.

|                     |                                                                                           |            |                                              |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------|
| Aspetto da valutare | Mancata partecipazione ad una procedura di riapertura del confronto competitivo reindetta |            |                                              |
| Unità di misura     | -                                                                                         | Fonte dati | Segnalazione dell'Amministrazione contraente |

| Periodo di riferimento   | Durata dell'Accordo Quadro                                                                                                                                                           | Frequenza misurazione applicazione | di e | Ad evento |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------|-----------|
| Dati da rilevare         | Mancata partecipazione                                                                                                                                                               |                                    |      |           |
| Regole di campionamento  | Nessuna                                                                                                                                                                              |                                    |      |           |
| Formula                  | -                                                                                                                                                                                    |                                    |      |           |
| Regole di arrotondamento | Nessuna                                                                                                                                                                              |                                    |      |           |
| Valore di soglia         | MPR = 0                                                                                                                                                                              |                                    |      |           |
| Azioni contrattuali      | La mancata partecipazione ad una procedura di riapertura del confronto competitivo reindetta comporta l'applicazione di una penale pari a € 2.000,00 da parte di InnovaPuglia S.p.a. |                                    |      |           |
| Eccezioni                | Nessuna                                                                                                                                                                              |                                    |      |           |

#### 4.1.2 RMC - Ritardo o mancata costituzione/reintegro della cauzione a garanzia del Contratto Esecutivo

L'indicatore si riferisce ai casi di risoluzione del Contratto Esecutivo per inadempimento del Fornitore alle obbligazioni relative a costituzione e reintegro della relativa cauzione segnalati dalle Amministrazioni Contraenti.

| Aspetto da valutare      | Ritardo o mancata costituzione/reintegro della cauzione a garanzia del Contratto Esecutivo                                                                                                                                                                                                                                                 |                                    |                                              |           |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|
| Unità di misura          | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Fonte dati                         | Segnalazione dell'Amministrazione contraente |           |
| Periodo di riferimento   | Durata dell'Accordo Quadro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Frequenza misurazione applicazione | di e                                         | Ad evento |
| Dati da rilevare         | Ritardo o mancata costituzione/reintegro della cauzione                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                              |           |
| Regole di campionamento  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                              |           |
| Formula                  | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |                                              |           |
| Regole di arrotondamento | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                              |           |
| Valore di soglia         | RMC = 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                              |           |
| Azioni contrattuali      | La risoluzione di un Contratto Esecutivo per inadempimento del Fornitore alle obbligazioni relative a costituzione e reintegro della relativa cauzione comporta l'applicazione della penale "Ritardo o mancata costituzione/reintegro della cauzione a garanzia del Contratto Esecutivo" pari a € 2.000,00 da parte di InnovaPuglia S.p.a. |                                    |                                              |           |
| Eccezioni                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |                                              |           |

#### 4.1.3 RID - Ritardo nell'invio della documentazione amministrativa richiesta per la stipula dell'Accordo Quadro

L'indicatore misura i giorni di ritardo del Fornitore, non imputabili a InnovaPuglia S.p.A. ovvero a forza maggiore o caso fortuito, nell'invio della documentazione amministrativa richiesta da InnovaPuglia per la stipula dell'Accordo Quadro.

|                                 |                                                                                                                                                                            |                                           |                            |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Ritardo nell'invio della documentazione amministrativa richiesta per la stipula dell'Accordo Quadro                                                                        |                                           |                            |
| <b>Unità di misura</b>          | Giorni lavorativi                                                                                                                                                          | <b>Fonte dati</b>                         | Strumenti di comunicazione |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata dell'Accordo Quadro                                                                                                                                                 | <b>Frequenza misurazione applicazione</b> | Ad evento                  |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista (Data_prev)</li> <li>Data effettiva (Data_eff)</li> </ul>                                             |                                           |                            |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                    |                                           |                            |
| <b>Formula</b>                  | $RID = Data\_eff - Data\_prev$                                                                                                                                             |                                           |                            |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                    |                                           |                            |
| <b>Valore di soglia</b>         | RID = 0                                                                                                                                                                    |                                           |                            |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore di soglia, InnovaPuglia S.p.A applicherà la penale "Tempestività nell'inserimento di personale" pari ad € 500,00. |                                           |                            |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                    |                                           |                            |

#### 4.1.4 NRV – Numerosità rilievi emessi in fase di verifica delle prestazioni

L'indicatore conteggia i rilievi emessi da InnovaPuglia S.p.A. al Fornitore in fase di verifica della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto dei Contratti esecutivi anche in riferimento alla mancata collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

I rilievi dovranno essere formalizzati attraverso una nota di rilievo che potrà contenere uno o più rilievi. Qualora il Fornitore volesse richiedere l'annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione del rilievo.

|                            |                                                                 |                   |               |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| <b>Aspetto da valutare</b> | Numerosità rilievi emessi in fase di verifica delle prestazioni |                   |               |
| <b>Unità di misura</b>     | Numero Rilievo                                                  | <b>Fonte dati</b> | Comunicazioni |

| Periodo di riferimento   | Durata dell'Accordo Quadro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Frequenza misurazione applicazione | di e | Ad evento |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------|-----------|
| Dati da rilevare         | Numero Rilievi emessi (Nrilievi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |      |           |
| Regole di campionamento  | Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |      |           |
| Formula                  | NRV = Nrilievi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                    |      |           |
| Regole di arrotondamento | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                    |      |           |
| Valore di soglia         | NRF = 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                    |      |           |
| Azioni contrattuali      | <p>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale una tantum Numerosità rilievi emessi in fase di verifica delle prestazioni" pari ad € 2.000,00.</p> <p>L'Amministrazione fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.</p> |                                    |      |           |
| Eccezioni                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                    |      |           |