



Comune di Milano - Rep. DD 13/05/2025.0003686.I.7 - Si attesta che la presente copia digitalata è conforme all'originale digitalata ai sensi dell' art. 23-bis del D.Lgs. n. 82/2005. Il corrispondente documento informatico originale è conservato negli archivi di Comune di Milano

Milano



Comune
di Milano

**DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE
AREA ENTRATE**

**OGGETTO: SERVIZI DI SUPPORTO ALLA
RISCOSSIONE VOLONTARIA E COATTIVA DELLE
ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE E
SVILUPPO SISTEMI INFORMATIVI**



Elena Sala
Comune di Milano
Direttore
23.04.2025 15:47:36
GMT+02:00

**IL RESPONSABILE UNICO DEL
PROGETTO E DIRETTORE DI
AREA
dott.ssa Elena Sala**

**ALLEGATO C CSA - LIVELLI DI
SERVIZIO PRESTAZIONE
SECONDARIA**

Rev. 0					
Rev.	Data	Descrizione	Red.	Rev.	File



UNI EN ISO 9001:2015

CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
CONFEDERAZIONE CSQ



Sommario

1.	PREMESSA.....	3
2.	DEFINIZIONI	3
3.	DETTAGLIO DEGLI INDICATORI	4
3.1	IQ01 – RISPETTO DI UNA SCADENZA TEMPORALE	4
3.2	IQ02 – QUALITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE.....	6
3.3	IQ04 – TEMPO DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI.....	7
3.4	IQ05 – CUSTOMER SATISFACTION INDEX	8
3.5	IQ06 – CONFORMITÀ DI PRODOTTI E DELIVERABLE.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
3.6	IQ07 – NUMEROSITÀ DEI RILIEVI SULLA FORNITURA.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
3.7	IQ08 – RISPETTO DEL TEMPO DI PRESA IN CARICO DELLE RICHIESTE.....	9
3.8	IQ09 – TEMPO DI RISOLUZIONE.....	10
3.9	IQ10 – ERRATA ATTRIBUZIONE DELLO STATO DI SOSPENSIONE.....	12
3.10	IQ11 – NUMEROSITÀ RICHIESTE RIAPERTE	13
3.11	IQ12 – NUMEROSITÀ DELLE ATTIVITÀ IN BACKLOG.....	14
3.12	IQ13 – DISPONIBILITÀ DELLE APPLICAZIONI.....	15
3.13	IQ14 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL’OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO (PER SINGOLO INTERVENTO)	16
3.14	IQ15 – NUMEROSITÀ BUG SU INTERVENTI RILASCIATI	17
3.15	IQ18 – TASSO DI CASI DI TEST ESEGUITI IN COLLAUDO CON ESITO NEGATIVO.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
3.16	IQ19 – MANCATO RIPRISTINO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
3.17	IQ20 – MANCATO RIPRISTINO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO SU SINGOLO APPLICATIVO.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
4	ARROTONDAMENTI	18



1. PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità 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;
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore.

Si precisa che nei riguardi di alcuni indicatori di qualità, a fronte del grace period iniziale, la finestra temporale di rilevazione potrebbe subire delle modifiche al fine di adeguare la prima rendicontazione trimestrale (es. se primo mese di esecuzione sotto grace period, la rendicontazione trimestrale considererà esclusivamente il secondo e terzo mese a fini calcolo penali).

2. DEFINIZIONI

Classificazione dei malfunzionamenti

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.

- **non bloccante:** malfunzione che non inibisce l'operatività da parte dell'utente; l'utente può cioè ugualmente pervenire ai risultati attesi anche mediante l'utilizzo di altre funzionalità offerte dal sistema e senza aggravio per l'utente;
- **bloccante:** malfunzione che rende totalmente o parzialmente non utilizzabili all'utente una o più funzionalità dell'applicazione.

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.

Obiettivo

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.



3. DETTAGLIO DEGLI INDICATORI

3.1 IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale

L'indicatore di qualità IQ01 misura il rispetto di una scadenza temporale definita formalmente, in rispetto agli obblighi contrattuali e/o ai documenti di pianificazione approvati dall'Amministrazione.

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

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;
- una consegna che non rispetta lo scope previsto né la qualità prevista e concordata non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella del prodotto o servizio completo nell'ambito e nella qualità;
- il termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo;
- il termine della fase di installazione richiede il successo dell'installazione stessa e l'approvazione dell'Amministrazione. Ritardi oggettivamente non imputabili al Fornitore non verranno conteggiati nel calcolo dopo l'approvazione dell'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Per ciascun servizio e per ciascun deliverable prodotto nell'ambito del servizio, il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal piano di lavoro approvato.		



Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, lettere di consegna di deliverable, verbali, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data prevista di consegna/riconsegna di un deliverable (<i>data_prev</i>)• Data effettiva di consegna/riconsegna di un deliverable (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le scadenze contrattuali relative nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ01 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ01 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la data di scadenza temporale definita formalmente, l'Amministrazione potrà applicare la penale pari allo 0,3% dell'importo contrattuale. L'indicatore non si applicherà nei casi contemplati dalla penale ID1 indicato all'art. 3.6 del Capitolato Speciale d'Appalto.		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 IQ02 – Qualità della documentazione

L'indicatore di qualità IQ02 misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione dell'Amministrazione riguardo alla documentazione prodotta. Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, saranno conteggiate tutte le rielaborazioni.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Numero documenti rielaborati	Fonte dati	Email, lettere, verbali, comunicazioni, sistema di trouble ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione (<i>N_documenti_rielaborati</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = N_documenti_rielaborati$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	IQ02 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo.		
Eccezioni	Nessuna		

3.3 IQ04 – Tempo di attivazione degli interventi

L'indicatore di qualità IQ04 si misura la tempestività di attivazione degli interventi relativi ai servizi previsti nel Capitolato Speciale d'Appalto, a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (Sistema di Trouble Ticketing)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della richiesta di attivazione di un intervento (<i>Data_rich_int</i>) Data di attivazione dell'intervento (<i>Data_attiv_int</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = \sum_{j=1}^n ritardo_attivj$ <p>Dove: j = intervento j-esimo $ritardo_attivj = T_attivj - 5giorni_lavorativi$ $T_attivj = Data_attiv_intj - Data_rich_intj$</p> $ritardo_attivj = 0$ Se $T_attivj \leq 5giorni_lavorativi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ09 = 2		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia relativa alla tempestività di attivazione degli interventi, l'Amministrazione applicherà una penale pari all'1% dell'importo contrattuale.		
Eccezioni	Nessuna		

3.4 IQ05 – Customer Satisfaction Index

L'indicatore di qualità IQ05 misura la soddisfazione dell'utente per l'esercizio applicativo e sistemistico (Linea di servizio B.4 - Esercizio applicativo (correttive, adeguate) e sistemistico).

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Livello di Soddisfazione generale dell'utente dei sistemi in produzione La soddisfazione dell'utente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione.		
Unità di misura	Valore puntuale	Fonte dati	Survey
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati elementari da rilevare	Soddisfazione complessiva degli utenti relativamente all'esercizio applicativo (<i>Index_Soddisfazione</i>), con scala di valori da 1 a 10. Per le risposte sono utilizzati tutti i numeri positivi su scala da 1 a 10 dove, a titolo esemplificativo: ≤ 6 corrisponde a “non soddisfatto” ≥ 7 corrisponde a “soddisfatto” Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 7) di un questionario (<i>A</i>) Numero di domande del questionario (<i>B</i>) Numero totale di questionari compilati (<i>C</i>)		
Regole di campionamento	Laddove non fosse possibile una misurazione completa, sarà effettuato un campionamento almeno del 10% dei ticket chiusi nel periodo e conseguentemente degli utenti con cui si è interfacciato il servizio di gestione applicativa nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ05 = \frac{\sum_1^C A_j * 100}{B * C}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ05 ≥ 80%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo.		
Eccezioni	Nessuna		

3.5 IQ08 – Rispetto del tempo di presa in carico delle richieste

L'indicatore di qualità IQ08 misura la tempestività di presa in carico delle richieste ricevute tramite la Linea di servizio B. 4 - Esercizio applicativo (correttive, adeguate) e sistemistico e relative ad anomalie e/o richiesta informazioni. Si precisa che per tempo di presa in carico si intende il tempo intercorso tra la variazione da un qualsiasi stato ticket allo stato "in lavorazione", "sospeso", "in analisi". Per tutta la durata del contratto, tale definizione potrà subire modifiche conseguenti la variazione della categorizzazione stati all'interno della piattaforma di trouble ticketing.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (Sistema di Trouble Ticketing)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) dell'invio della richiesta (<i>Data_invio_ric</i>) Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta (<i>Data_presaincarico_ric</i>) Numero di richieste prese in carico (<i>N_richieste_presaincarico</i>) Numero totale di richieste (<i>N_richieste</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ08 = \frac{N_richieste_presaincarico (T_presaincarico \leq 10 \text{ minuti})}{N_richieste} * 100$ <p>Dove: <i>N_richieste_presaincarico (T_presaincarico <= 10 minuti)</i> = numero di richieste prese in carico con <i>T_presaincarico</i> inferiore a 10 minuti <i>T_presaincarico</i> = <i>Data_presaincarico_ric</i> - <i>Data_invio_ric</i> <i>N_richieste</i> = numero di richieste prese in carico</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	IQ08 >= 95% IQ08p (valido per utenti premium) >=98%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia relativo al tempo di presa in carico comporterà l'applicazione della penale pari all'0,2% dell'importo contrattuale complessivo relativo alla linea di servizio B.4, per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

3.6 IQ09 – Tempo di risoluzione

L'indicatore misura la tempestività nell'esecuzione delle attività necessarie alla risoluzione delle richieste, relative ad anomalie e/o richiesta di informazioni ricevute tramite la Linea di servizio B. 4 - Esercizio applicativo (correttive, adeguate) e sistemistico o altri canali di comunicazione delle Amministrazioni. Sono comprese le richieste aperte in automatico dagli Strumenti di monitoraggio e controllo.

In riferimento alla "criticità applicativa" da assegnare alla componente software impattata dalla segnalazione si individuano le seguenti possibilità:

Criticità	Descrizione
<u>ALTA</u>	La componente software impattata dalla segnalazione rappresenta una parte core del processo al quale appartiene. Il mancato funzionamento del modulo non permette l'operatività degli utenti e non è possibile introdurre workaround in grado di sopperire momentaneamente alla mancanza segnalata.
<u>MEDIA</u>	La componente software impattata dalla segnalazione rappresenta una parte importante del processo al quale appartiene ma è possibile introdurre workaround in grado di sopperire alle mancanze segnalate in attesa della risoluzione definitiva.
<u>BASSA</u>	La componente software impattata dalla segnalazione implementa una parte secondaria/accessoria rispetto al processo a cui appartiene e non introduce impatti sulla normale operatività degli utenti.

Tutte le richieste pervenute dagli utenti Premium, presenti in apposita lista fornita dall'Amministrazione, sono da considerarsi di criticità "Alta".

Di seguito la declinazione dello SLA per i differenti livelli di criticità:

Livello di Criticità	Tempo limite di risoluzione
1 –Alta	4 h
2 –Media	8 h
3 –Bassa	24 h

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di richieste risolte entro i tempi massimi previsti, dipendenti dalla criticità attribuita alle richieste stesse.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (Sistema di Trouble Ticketing)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico (<i>Data_aper_ric</i>) • Data Ora (hh/mm/ss) della risoluzione (<i>Data_riso_ric</i>) • Tempo di pending complessivo (<i>T_pending</i>) • Numero totale di richieste (<i>N_richieste</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ09a = \frac{N_richieste(T_risoluzione \leq T_limite_Criticità1)}{N_richieste} * 100$ $IQ09b = \frac{N_richieste(T_risoluzione \leq T_limite_Criticità2)}{N_richieste} * 100$ $IQ09c = \frac{N_richieste(T_risoluzione \leq T_limite_Criticità3)}{N_richieste} * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	IQ09a >= 98% IQ09b >= 96% IQ09c >= 94%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia per IQ09a, IQ09b, IQ09c, comporterà l'applicazione della penale pari allo 0,2% dell'importo contrattuale complessivo relativo alla linea di servizio B.4.		
Eccezioni	Nessuna		

3.7 IQ10 – Errata attribuzione dello stato di sospensione

L'indicatore di qualità IQ10 misura la legittimità dell'attribuzione dello stato di sospensione ad una richiesta/ticket risultante altrimenti in violazione dell'indicatore IQ09.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Legittimità dello stato di sospensione di una richiesta/ticket.		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (Sistema di Trouble Ticketing)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione (<i>N_documenti_rielaborati</i>)		
Regole di campionamento	Sarà effettuato un campionamento almeno del 2% dei ticket in stato di sospensione che altrimenti avrebbero violato l'indicatore IQ07		
Formula	$IQ04 = N _ \text{ticket erroneamente sospesi}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ04 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo.		
Eccezioni	Nessuna		

3.8 IQ11 – Numerosità richieste riaperte

L'indicatore IQ11 misura la corretta esecuzione delle attività di risoluzione richieste; pertanto, sono oggetto di rilevazione tutti i ticket risolti da risorse appartenenti ai Team del Fornitore.

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

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Correttezza nella risoluzione della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (Sistema di Trouble Ticketing)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di richieste, aventi almeno una riapertura, chiuse nel periodo di riferimento (<i>N_richieste_riapertura</i>) Numero di richieste di cui è stata effettuata la riapertura per cause non imputabili al Fornitore, chiuse nel periodo di riferimento (<i>N_richieste_no_causeF</i>) Numero totale di richieste chiuse nel periodo di riferimento (<i>N_richieste_chiuse_tot</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ11 = \frac{N_richieste_riapertura - N_richieste_no_causeF}{N_richieste_chiuse_tot} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	IQ11 <= 10%		
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia relativo al numero di richieste riaperte, l'Amministrazione potrà applicare la penale pari allo 0,2% dell'importo contrattuale.		
Eccezioni	Nessuna		

3.9 IQ12 – Numerosità delle attività in backlog

L'indicatore di qualità misura il numero delle singole attività arretrate da svolgere e/o non ancora completate, in ordine di priorità di consegna.

La lista delle attività, sempre aggiornata, riporta il membro del team a cui è stata assegnata l'attività e il numero di ore rimaste per completare i task.

Si specifica che questo indicatore fa riferimento alle singole attività; per quanto riguarda il raggiungimento del deliverable finale, si faccia riferimento all'indicatore IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale.

Caratteristica	Qualità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Numerosità attività backlog		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (Sistema di Trouble Ticketing)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero totale dei ticket in backlog (stato \neq da "completato") registrati alla data di rilevazione (<i>N_attività arretrate in backlog</i>) Numero dei ticket aperti nel periodo di riferimento (<i>N_attività aperte nel trimestre</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ12 = (N_attività\ arretrate\ in\ backlog / N_attività\ aperte\ nel\ trimestre) * 100$		
Regole di arrotondamento	nessuno		
Valore di soglia	IQ12 \leq 4%		
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale eccedente il valore soglia previsto per il numero di attività in backlog, l'Amministrazione potrà applicare la penale pari allo 0,3% dell'importo contrattuale complessivo relativo alla linea di servizio B.4.		
Eccezioni	Nessuna		

3.10 IQ13 – Disponibilità delle applicazioni

L'indicatore di qualità IQ13 misura la percentuale di attività delle applicazioni coperte dal servizio di cui alla la Linea di servizio B. 4 - Esercizio applicativo (correttive, adeguate) e sistemistico rispetto al tempo teorico complessivo di attività previsto.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Disponibilità degli applicativi in ambito		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (Sistema di Trouble Ticketing) o comunicazioni
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati elementari da rilevare	<i>Tempo_Dis</i> : Tempo di disponibilità a livello di applicazione nel periodo per tutti i sistemi in ambito, al netto dei fermi programmati o di cause imputabili a indisponibilità dell'infrastruttura. <i>Tempo_Tot</i> : tempo totale teorico di piena disponibilità nel periodo di misurazione per tutti i sistemi nell'ambito		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ13 = (Tempo_Disp/Tempo_Tot) *100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	99,9%		
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale in diminuzione delle soglie relative alla disponibilità degli applicativi, l'Amministrazione applicherà una penale pari all'0,3% dell'importo contrattuale complessivo relativo alla linea di servizio B.4.		
Eccezioni	Nessuna		

3.11 IQ14 – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio (per singolo intervento)

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino del software applicativo in esercizio eseguito nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo e delle applicazioni in esercizio a seguito di un malfunzionamento		
Unità di misura	Ore solari per errori bloccanti, lavorative negli altri casi (a multipli di mezza giornata lavorative)	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (Sistema di Trouble Ticketing) o comunicazioni
Periodo di riferimento	trimestre	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione] (<i>inizio</i>) • Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (<i>termine</i>) • Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>TRO</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ14 = termine - inizio - TRO$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Bloccante ≤ 4 ore solari	Non bloccante ≤ 2 giorni lavorativi (<i>esclusi sabato e festivi</i>)	
Azioni contrattuali	Per ogni 4 ore solari di superamento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Ripristino dell'operatività in esercizio" così definita: <ul style="list-style-type: none"> ➤ pari al 2‰ per errori bloccanti o pari allo 0,5‰ per errori non bloccanti dell'importo contrattuale complessivo relativo alla linea di servizio B.4. 		
Eccezioni	Nessuna		

3.12 IQ15 – Numerosità bug su interventi rilasciati

L'indicatore di qualità IQ15 misura la numerosità della difettosità sugli interventi rilasciati in produzione

Caratteristica	Qualità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Numerosità bug		
Unità di misura	Difettosità	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (Sistema di Trouble Ticketing) o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero totale di malfunzionamenti bloccanti delle funzionalità utente nuove o modificate rilevati durante il periodo di riferimento ($N_malfunz_bl$) Numero totale di malfunzionamenti non bloccanti delle funzionalità utente nuove o modificate rilevati durante il periodo di riferimento ($N_malfunz_no_bl$)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ15 (bloccanti) = N_malfunz_bl$ $IQ15 (non bloccanti) = N_malfunz_no_bl$		
Regole di arrotondamento	nessuno		
Valore di soglia	IQ15 (bloccanti) = 0 IQ15(non bloccanti) \leq 3		
Azioni contrattuali	Per ciascun errore/malfunzionamento eccedente il pertinente valore di soglia stabilito per la misurazione della difettosità sugli interventi rilasciati in produzione, l'Amministrazione applicherà la penale pari all'1% dell'importo contrattualmente definito per il servizio realizzativo da cui deriva.		
Eccezioni	Nessuna		



4 ARROTONDAMENTI

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, le prime dovranno essere arrotondate nel modo seguente:

- Aumento o riduzione del 5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e 2,49% ed al 5% per scostamenti superiori;
- Aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori;
- Aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori;
- Aumento o riduzione dello 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;

Aumento o riduzione del 0,01%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,0000% e 0,0049% ed al 0,01% per scostamenti superiori.