IQ#	Attività	Indicatore	Livello richiesto	Periodo di osservazione / Valutazione	Note	Penali
CONDUZIONE SISTEMISTICA ED OPERATIVA						
SYS01	Disponibilità del servizio nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00	Percentuale di disponibilità operativa	98%	Mensile	Esenzioni potranno essere concesse dall'Amministrazione in casi particolari fatte salve le esigenze di servizio	300 € per ogni singolo scostamento percentuale arrotondato per eccesso
SYS02	Rispetto dei piani di schedulazione delle procedure batch	Scostamento percentuale di attività non schedulate rispetto al totale della fascia di pianificazione (giornaliera, settimanale, etc.)	3,00%	Mensile		200 € per ogni singolo scostamento percentuale arrotondato per eccesso
SYS03	Rispetto delle pianificazioni per le procedure di salvataggio ed archiviazione	Scostamento percentuale (in termini di deviazioni in durata ed orario di completamento) rispetto alla totalità delle pianificazioni	4 % nel 99% dei casi	Mensile		400 € per ogni singolo scostamento percentuale arrotondato per eccesso
SYS04	Capacità di risoluzione dei problemi	Massima percentuale di risoluzioni in errore rispetto al totale delle risoluzioni	3,00%	Trimestrale		200 € per ogni singolo scostamento percentuale arrotondato per eccesso
MANUTENZIONE CORRETTIVA ED ADEGUATIVA						
MAC01	Difettosità in collaudo su applicazioni di classe rischio A[1]	Numero di difetti per Function Point emersi in fase di collaudo	<= 0,04	Trimestrale		250 € per collaudo
MAC02	Totale test positivi in fase di collaudo	Percentuale dei casi di test eseguiti positivamente in collaudo	95%	Trimestrale		300 € per ogni singolo scostamento percentuale arrotondato per eccesso
MAC03	Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti bloccanti	Tempo di risoluzione	8 ore lavorative nel 96% - 24 ore nel restante 4%	Trimestrale		300 € per ogni 8 ore lavorative di ritardo
MAC04	Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti	Tempo di risoluzione	24 ore lavorative nel 95% - 48 ore nel restante 5%	Trimestrale		200 € per ogni 8 ore lavorative di ritardo
MANUTENZIONE EVOLUTIVA						

[1] 0,04 difetti residui per Function Point.

IQ#	Attività	Indicatore	Livello richiesto	Periodo di osservazione / Valutazione	Note	Penali
MEV01	Difettosità in collaudo su applicazioni di classe rischio A	Numero di difetti per Function Point emersi in fase di collaudo	<= 0,04	Trimestrale		250 € per collaudo
MEV02	Totale test positivi in fase di collaudo	Percentuale dei casi di test eseguiti positivamente in collaudo	95%	Trimestrale		300 € per ogni singolo scostamento percentuale arrotondato per eccesso
MEV03	Puntualità nella consegna di un deliverable della fornitura o nell'inizio dell'erogazione di un servizio	Scostamento percentuale calcolato sui giorni di ritardo rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro	5% rispetto al totale dei giorni previsto	Trimestrale		200 € per ogni singolo giorno lavorativo, o frazione di esso, di ritardo
SVILUPPO NUOVE PROCEDURE						
SVI01	Difettosità in collaudo su applicazioni di classe rischio A	Numero di difetti per Function Point emersi in fase di collaudo	<= 0,04	Trimestrale		250 € per collaudo
SVI02	Totale test positivi in fase di collaudo	Percentuale dei casi di test eseguiti positivamente in collaudo	95%	Trimestrale		300 € per ogni singolo scostamento percentuale arrotondato per eccesso
SVI03	Puntualità nella consegna della fornitura o nell'inizio dell'erogazione di un servizio	Scostamento percentuale espresso in giorni rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro	5% rispetto al totale dei giorni previsto	Trimestrale		200 € per ogni singolo giorno lavorativo, o frazione di esso, di ritardo
PROJECT MANAGEMENT AND QUALITY ASSURANCE						
PMO01	Aggiornamenti della documentazione di progetto	Tempo massimo per aggiornare la documentazione a seguito di una variazione	10 giorni lavorativi	Trimestrale		200 € per ogni singolo giorno lavorativo, o frazione di esso, di ritardo
PMO02	Stato avanzamento lavori	Disponibilità degli aggiornamenti mensili	Entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento	Mensile		200 € per ogni singolo giorno lavorativo, o frazione di esso, di ritardo
PMO03	Report trimestrali di rendicontazione delle attività e degli SLA di tutti i servizi	Disponibilità degli aggiornamenti trimestrali	Entro il mese successivo al trimestre di riferimento	Annuale		200 € per ogni singolo giorno lavorativo, o frazione di esso, di ritardo
PMO04	Disponibilità di tutta la documentazione	Accessibilità alla documentazione	99,00%	Trimestrale		200 € per ogni singolo scostamento percentuale arrotondato per eccesso
HELP DESK						

ALLEGATO 1 - LIVELLI DI SERVIZIO

IQ#	Attività	Indicatore	Livello richiesto	Periodo di osservazione / Valutazione	Note	Penali
HD01	Disponibilità del servizio nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00	Percentuale di disponibilità operativa	98%	Mensile	Esenzioni potranno essere concesse dall'Amministrazione in casi particolari fatte salve le esigenze di servizio	300 € per ogni singolo scostamento percentuale arrotondato per eccesso
HD02	Tempestività della presa in carico delle richieste di intervento di Categoria 1	Tempo di presa in carico delle richieste	30 minuti nel 90% dei casi	Trimestrale		100 € per ogni 30 minuti lavorativi di ritardo
HD03	Tempestività della presa in carico delle richieste di intervento di Categoria 2	Tempo di presa in carico delle richieste	2 ore nel 90% dei casi	Trimestrale		100 € per ogni 2 ore lavorative di ritardo
HD04	Tempestività della presa in carico delle richieste di intervento di Categoria 3	Tempo di presa in carico delle richieste	4 ore nel 90% dei casi	Trimestrale		100 € per ogni 4 ore lavorative di ritardo
HD05	Tempestività della presa in carico delle richieste di intervento di Categoria 4	Tempo di presa in carico delle richieste	6 ore nel 90% dei casi	Trimestrale		100 € per ogni 6 ore lavorative di ritardo
HD06	Tempestività nella risoluzione di richieste di intervento di Categoria 1	Tempo di risoluzione delle richieste	8 ore nel 95% 16 ore nel restante 5%	Trimestrale		100 € per ogni 8 ore lavorative di ritardo
HD07	Tempestività nella risoluzione di richieste di intervento di Categoria 2	Tempo di risoluzione delle richieste	16 ore nel 95% 32 ore nel restante 5%	Trimestrale		100 € per ogni 16 ore lavorative di ritardo
HD08	Tempestività nella risoluzione di richieste di intervento di Categoria 3	Tempo di risoluzione delle richieste	24 ore nel 95% 40 ore nel restante 5%	Trimestrale		100 € per ogni 24 ore lavorative di ritardo
HD09	Tempestività nella risoluzione di richieste di intervento di Categoria 4	Tempo di risoluzione delle richieste	40 ore nel 95% 80 ore nel restante 5%	Trimestrale		100 € per ogni 40 ore lavorative di ritardo

PFI- PERSONALE DELLA FORNITURA INADEGUATO			
Caratteristica	**Efficienza**	**Sotto caratteristica**	**Utilizzazione delle Risorse**
Aspetto da valutare	Numero di risorse non ritenute adeguate dalla Committente e/o dall' Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	**Fonte dati**	Contratto, e-mail, Lettere, Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse ritenute inadeguate dalla Committente e/o dall'Amministrazione (Nrisorse inadeg)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	PFI = Nrisorse_inadeg		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFI=0		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa ritenuta non adeguata superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

TIP- Tempestività nell'inserimento di personale			
Caratteristica	**Efficienza**	**Sotto caratteristica**	**Utilizzazione delle Risorse**
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta della Committente e l'inserimento /sostituzione della risorsa richiesta		
Unità di misura	Giorni lavorativi	**Fonte dati**	Contratto,e-mail, Lettere, Verbali, Consuntivo attività(rendiconto risorse) presenze presso i team(eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	• Data prevista per un adempimento relativo alia richiestalsostituzione di una risorsa come risulta dal contralto *(Data_prevista_risorsa)* • Data effettiva per un adempimento relativo alla richiesta /sostituzione di una risorsa *(Data effettiva risorsa)*		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*TIP= Data_ effettiva_ risorsa-Data_ prevista_risorsa*		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TIP< =0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

PFI1- PERSONALE DELLA FORNITURA INADEGUATO			
Caratteristica	**Efficienza**	**Sotto caratteristica**	**Utilizzazione delle Risorse**
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	**Fonte dati**	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Semestrale
Dati da rilevare	• Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (Nrisorse sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*TORS = Nr-risorse-sostituite*		
Regole di arrotondamento	**Nessuna**		
Valore di soglia	TORS <= XX (*)		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso turn over"		
Eccezioni	**Nessuna**		

(*) numero intero da determinarsi in base alle specifiche esigenze dell' Amministrazione