

**APPENDICE 2 – INDICATORI DI QUALITA' DELLA
FORNITURA**

**CAPITOLATO TECNICO
PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E
PRESIDIO DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL’AUTORITA’
GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

1	<i>Premessa</i>	3
2	<i>Indicatore IQ1 - Tempo di presa in carico delle richieste</i>	3
3	<i>IQ2 - Tempo di intervento e stima</i>	3
4	<i>IQ3 - Tempo di ripristino dell'operatività piena dei sistemi</i>	4

1 Premessa

Nel presente allegato sono dettagliati, rispetto a quanto già indicato nel Capitolato Tecnico, gli indicatori di qualità relativi al Servizio di Manutenzione dei Sistemi che dovranno essere oggetto di misurazione al fine della valutazione della qualità degli SLA erogati e del calcolo delle eventuali penali.

2 Indicatore IQ1 - Tempo di presa in carico delle richieste

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste relative al servizio di Manutenzione dei Sistemi.

Aspetto valutato	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Descrizione	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte di AGCM e la conferma del Fornitore circa la presa in carico della chiamata. Per essere considerata utile ai fini del calcolo di questo parametro, la risposta dovrà essere effettuata in maniera non automatizzata. Pertanto non potrà ritenersi valido il solo riscontro via mail o sms, o altro strumento automatico di risposta alle segnalazioni.		
Valore obiettivo	15 minuti	Valore di soglia	$IQ1 \geq 95\%$
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'assegnazione della richiesta di intervento• Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta di intervento• Numero di richieste di intervento prese in carico entro il valore obiettivo ($N_{presincarico_ok}$)• Numero totale di richieste di intervento ($N_{richieste}$)		
Formula	$IQ_1 = 100 \times (N_{presincarico_ok}) / (N_{richieste})$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		

3 Indicatore IQ2 - Tempo di intervento e stima

L'indicatore misura la tempestività di intervento e della relativa stima di massima in merito alle segnalazioni relative al Servizio di Manutenzione dei Sistemi.

Aspetto valutato	Tempo di intervento e stima della singola richiesta
Descrizione	Tempo intercorrente tra la segnalazione/presa in carico del disservizio e un riscontro del Fornitore contenente l'esito di una prima verifica dell'ambito della segnalazione e con una prima diagnosi di massima e una previsione dei tempi di ripristino.

Valore obiettivo	2 ore lavorative	Valore di soglia	$IQ_2 \geq 95\%$
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di richieste di intervento assegnate entro il tempo massimo previsto come valore obiettivo ($N_{interventi_ok}$) Numero totale di richieste di intervento ($N_{richieste}$) 		
Formula	$IQ_2 = 100 \times (N_{interventi_ok}) / (N_{richieste})$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		

4 Indicatore IQ3 - Tempo di ripristino dell'operatività piena dei sistemi

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione dei malfunzionamenti segnalati nell'ambito del Servizio di Manutenzione dei Sistemi. Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo differenziato in relazione alla tipologia del guasto in funzione della classe/priorità associata al prodotto hardware oggetto dell'intervento.

Priorità	Tempo massimo di risoluzione T_max (ore lavorative)
Priorità 1	≤ 4 ore
Priorità 2	≤ 8 ore

Aspetto valutato	Tempestività nel ripristino della piena operatività del sistema a seguito di una segnalazione.		
Descrizione	Intervallo di tempo misurato in ore e minuti che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte di AGCM e la chiusura dello stesso con il ripristino completo del sistema.		
Valore obiettivo (T_max)	<ul style="list-style-type: none"> 4 ore lavorative (sistemi a priorità 1) 8 ore lavorative (sistemi a priorità 2) 	Valore di soglia	$IQ_3 \geq 96\%$
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di richieste risolte entro i tempi previsti (N_{chiusi_ok}) Numero totale di richieste di intervento assegnate ($N_{richieste}$) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none"> Gli incident iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente Gli incident iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente 		
Formula	$IQ_3 = 100 \times (N_{chiusi_ok}) / (N_{richieste})$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		