

APPENDICE A AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità della fornitura

1 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito si trova una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Servizio	Indicatori di qualità	Azione contrattuale	
		Rilievo	Penale
Manutenzione HW	IQ1 - Tempo di presa in carico delle richieste		X
	IQ2 - Tempo di intervento		X
	IQ3 - Tempo di ripristino dell'operatività dei sistemi		X

INDICATORI DI QUALITA' PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA

IQ1 - Tempo di presa in carico delle richieste

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
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 ($N_{richieste_presaincarico}$) Numero totale di richieste di intervento ($N_{richieste}$) 		
Formule	$IQ1 = \frac{N_{richieste_presaincarico}(T_{presaincarico} \leq 15 \text{ minuti})}{N_{richieste}} \times 100$		
Valore di soglia	IQ1 >= 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		

IQ2 - Tempo di intervento e stima

L'indicatore misura la tempestività di intervento e della stima degli interventi relativi al Servizio di Manutenzione hardware.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di intervento e stima, che varia in funzione della priorità associata al prodotto hardware oggetto dell'intervento di manutenzione (cfr. Appendice B).

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di intervento e stima della singola richiesta		
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 (<i>N_richieste</i>) Tempo massimo di intervento e stima previsto per il sistema oggetto di manutenzione (<i>T_max</i>) 		
Formule	$IQ2 = \frac{N_richieste(T_intervento \leq T_max)}{N_richieste} \times 100$		
Valore di soglia	IQ2 ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		

IQ3 - Ripristino dell'operatività dei sistemi

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione degli incidenti relativi ai sistemi in ambito relativi al servizio di Manutenzione Hardware. Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo. Il tempo di risoluzione massimo varia in funzione della priorità attribuita nell'Appendice B.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel ripristino dell'operatività		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di incidenti risolti entro i tempi previsti (<i>Nincident_ok</i>) Numero totale di incidenti eseguiti (<i>Ntotale_incident</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none"> Gli incidenti iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente Gli incidenti iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente 		
Formula	$IQ3 = \frac{Nincident_ok}{Nincident} \times 100$		
Valore di soglia	IQ3 >= 96%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia, anche relativamente ad una sola categoria, comporterà l'applicazione di penali		