



Indicatori di Qualità e Penali

Acquisto della licenza d'uso annuale, inclusiva della manutenzione, del software CAD.IT di Antiriciclaggio"

Roma, 16/09/2022

1 SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	4
2	QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	4
3	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI AMS	4
3.1	IQ2.01 - Tempi di presa in carico (accettazione/rifiuto)	5
3.2	IQ2.02 - Tempi di risoluzione (chiusura o chiusura con difetto)	6
3.3	IQ2.03 - Casi recidivi	8
3.4	IQ2.04 - Ticket rifiutati in modo errato	9
3.5	IQ2.05 - Consegna piano di attività MAA	10
3.6	IQ2.06 - Ritardo per approvazione software di MAA	11
3.7	IQ2.07 - Rilievi sul servizio di AMS	12
3.8	Presenza di Virus	12
3.9	Connessione alla rete aziendale	12

Acronimi

- **AdeR** Agenzia delle entrate-Riscossione
 - **AMS** Servizio di Application Management
 - **MAA** Manutenzione Adeguativa
 - **MAC** Manutenzione Correttiva
 - **RDA** Richiesta di Manutenzione Adeguativa
 - **SLA** Service Level Agreement
 - **SW** Software
-

1 Introduzione

Di seguito sono elencati gli indicatori relativi alla qualità generale della fornitura, alla qualità del servizio AMS.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare tutti gli indicatori di qualità riportati nel presente documento.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di AdeR; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

2 Quadro riepilogativo degli indicatori di qualità

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.

Indicatori qualità del servizio di AMS

Indicatori di Qualità dei servizi di AMS		Periodicità	Azione contrattuale	
			Rilievo	Penale
IQ2.01	Tempi di presa in carico (accettazione/rifiuto)	Mensile nei primi 2 mesi, successivamente trimestrale	X	
IQ2.02	Tempi di risoluzione (chiusura o chiusura con difetto)	Mensile nei primi 2 mesi, successivamente trimestrale	X	X
IQ2.03	Casi recidivi	Trimestrale	X	
IQ2.04	Ticket rifiutati in modo errato	Al termine del collaudo	X	X
IQ2.05	Consegna piano attività	Ad evento	X	
IQ2.06	Numero di collaudi per approvazione intervento di MAA	Ad evento	X	
IQ2.07	Rilievi sul servizio di AMS	Trimestrale		X

3 Indicatori di Qualità dei servizi di AMS

Gli interventi di manutenzione correttiva effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software dell'applicativo, hanno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della priorità del malfunzionamento.

3.1 IQ2.01 - Tempi di presa in carico (accettazione/rifiuto)

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale								
Aspetto da valutare	Tempi di presa in carico delle segnalazioni di MAC										
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Tracciatura interventi MAC								
Periodo di riferimento	Tutta la durata del contratto	Frequenza di misurazione	Mensile nei primi 2 mesi, successivamente trimestrale								
Dati da rilevare	- Avvio del processo di risoluzione di un malfunzionamento: Data, ora e minuti segnalazione malfunzionamento [fase attivazione] (inizio) - Fornitura della correzione da parte del Fornitore: Data, ora e minuti del cambiamento di stato in “Accettato” o “Rifiutato” [fase esecuzione] (termine) - Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di collaudo, o per ragioni non imputabili al Fornitore - Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento per le quali è prevista la chiusura (Accettato/Rifiutato) nel periodo di riferimento, raggruppate per priorità (T_segналaz_prior)										
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni per le quali è prevista la chiusura (Accettato/Rifiutato) nel periodo di riferimento.										
Valore limite	<table><tr><th>Priorità</th><th>Valore limite</th></tr><tr><td>0 - Emergenza</td><td>4 ore</td></tr><tr><td>1 - Grave</td><td>8 ore</td></tr><tr><td>2 - Normale</td><td>16 ore</td></tr></table>			Priorità	Valore limite	0 - Emergenza	4 ore	1 - Grave	8 ore	2 - Normale	16 ore
Priorità	Valore limite										
0 - Emergenza	4 ore										
1 - Grave	8 ore										
2 - Normale	16 ore										
Formula	$IQ2.01 = \frac{N_{segnalaz_stessa_gravità}(T_{risoluzione} \leq valorelimite)}{T_segnalaz_prior} * 100$ Dove: T_risoluzione = termine - inizio - sospensione										
Regole di arrotondamento	Arrotondamento per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0.5, arrotondamento per eccesso se la prima cifra decimale è > 0.5										
Valore di soglia	IQ2.01 = 100 %										

Azioni contrattuali	- Nel caso di priorità 0: 2 rilievi per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia - Nel caso di priorità 1 e 2: 1 rilievo per ogni punto percentuale al di sotto del valore soglia
Eccezioni	Per le applicazioni per le quali AdeR ha concordato la necessità di integrare la documentazione tecnica, e sino alla produzione della stessa, in caso di mancato rispetto del valore di soglia AdeR accerterà, in contraddittorio con il Fornitore, se detto inadempimento è oggettivamente imputabile ad una carenza documentale. In caso affermativo non saranno applicati i rilievi.

3.2 IQ2.02 - Tempi di risoluzione (chiusura o chiusura con difetto)

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale								
Aspetto da valutare	Tempi di risoluzione delle segnalazioni di MAC										
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Tracciatura interventi MAC								
Periodo di riferimento	Tutta la durata del contratto	Frequenza di misurazione	Mensile nei primi 2 mesi, successivamente trimestrale								
Dati da rilevare	- Avvio del processo di risoluzione di un malfunzionamento: Data, ora e minuti segnalazione malfunzionamento [fase attivazione] (inizio) - Fornitura della correzione da parte del Fornitore: Data, ora e minuti del cambiamento di stato in “Chiuso” o “Chiuso con difetto” [fase esecuzione] (termine) - Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di collaudo, o per ragioni non imputabili al Fornitore - Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento per le quali è prevista la chiusura, raggruppate per stessa priorità (T_segna-laz_prior)										
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni per le quali è prevista la chiusura nel periodo di riferimento.										
Valore limite	<table><tr><th>Priorità</th><th>Valore limite</th></tr><tr><td>0 - Emergenza</td><td>8 ore</td></tr><tr><td>1 - Grave</td><td>16 ore</td></tr><tr><td>2 - Normale</td><td>32 ore</td></tr></table>			Priorità	Valore limite	0 - Emergenza	8 ore	1 - Grave	16 ore	2 - Normale	32 ore
Priorità	Valore limite										
0 - Emergenza	8 ore										
1 - Grave	16 ore										
2 - Normale	32 ore										
Formula	$IQ2.02 = \frac{N_segnalaz_stessa_gravità(T_risoluzione \leq valorelimite)}{T_segnalaz_stessa_prior} * 100$ Dove: T_risoluzione = termine - inizio - sospensione										
Regole di arrotondamento	Arrotondamento per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0.5, arrotondamento per eccesso se la prima cifra decimale è > 0.5										
Valore di soglia	IQ2.02 = 100 %										
Azioni contrattuali	- Nel caso di priorità 0: penale pari al 1‰ dell'importo del canone trimestrale del servizio AMS per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia. - Nel caso di priorità 1 e 2: 2 rilievi per ogni punto percentuale al di sotto del valore soglia.										
Eccezioni	Per le applicazioni per le quali AdeR ha concordato la necessità di integrare la documentazione tecnica, e sino alla produzione della stessa, in caso di mancato rispetto del valore di soglia AdeR accerterà, in contraddittorio con il Fornitore, se detto										

	inadempimento è oggettivamente imputabile ad una carenza documentale. In caso affermativo non saranno applicati i rilievi/penali
--	--



3.3 IQ2.03 - Casi recidivi

Caratteristica	Affidabilità	Sotto-caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di segnalazioni riguardanti uno stesso malfunzionamento (riciclo correttivo)		
Unità di misura	Casi recidivi	Fonte dati	Tracciatura interventi MAC
Periodo di riferimento	Tutto il periodo contrattuale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di Manutenzione Correttiva per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncasi_recidivi</i>)		
Regole di campionamento	Tutti gli interventi di MAC		
Valore limite	1 caso		
Formula	$IQ2.03 = (Ncasi_recidivi)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ2.03 = 1$		
Azioni contrattuali	1 rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

3.4 IQ2.04 - Ticket rifiutati in modo errato

Caratteristica	Affidabilità	Sotto-caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero dei ticket MAC che vengono rifiutati dal Fornitore in modo errato		
Unità di misura	Numero di ticket	Fonte dati	Documentazione di collaudi Verbalì
Periodo di riferimento	Tutto la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero di ticket rifiutati in modo errato dal Fornitore (<i>Nrifiutato</i>)		
Regole di campionamento	Tutti i ticket rifiutati		
Valore limite	0 (zero) ticket		
Formula	$IQ2.04 = Nrifiutato$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ2.04 = 0$		
Azioni contrattuali	- Nel caso di ticket con priorità 0: penale pari al 0,5‰ dell'importo del canone trimestrale del servizio AMS per ogni unità superiore al valore di soglia. - Nel caso di ticket con priorità 1 e 2: 2 rilievi per ogni unità superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

3.5 IQ2.05 - Consegna piano di attività MAA

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia temporale
Aspetto da valutare	Tempi di consegna della proposta d'intervento a seguito di inoltro della RDA		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Richiesta d'intervento (RDA)
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	• Data richiesta d'intervento (<i>Data_rich</i>) • Data effettiva di consegna della proposta d'intervento (<i>Data_eff</i>) • Data richiesta modifica proposta (<i>Data_rich_{modifica}</i>) • Data effettiva di consegna del proposta d'intervento (<i>Data_eff_{modifica}</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le richieste di intervento per le quali la data di consegna ricade nel mese di riferimento		
Valore limite	– 5 giorni lavorativi dalla RDA – 3 giorni lavorativi dalla richiesta modifica		
Formula	IQ2.05 (<i>Proposta</i>) = <i>Data_eff</i> – <i>Data_rich</i> – <i>valore_limite</i> IQ2.05 (<i>Modifica</i>) = <i>Data_eff_{modifica}</i> – <i>Data_rich_{modifica}</i> – <i>valore_limite</i>		
Regole di arrotondamento	Arrotondamento per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0.5 , arrotondamento per eccesso se la prima cifra decimale è > 0.5		
Valore di soglia	IQ2.05 = 0		
Azioni contrattuali	1 rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

3.6 IQ2.06 - Ritardo per approvazione software di MAA

Caratteristica	Affidabilità	Sotto-caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Giorni lavorativi intercorrenti la data di esito negativo del collaudo del software realizzato (riciclo) e la data della nuova consegna del software modificato.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione di SAL e Verbalì
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	- Data della collaudo negativo ($Data_{esito\ negativo\ ver/coll}$) - Data consegna del software modificato ($Data_{consegna\ successiva}$)		
Regole di campionamento	Tutti gli interventi con esito negativo del collaudo		
Valore limite	0 (zero) giorni lavorativi		
Formula	$IQ2.06 = Data_{consegna\ successiva} - Data_{esito\ negativo\ ver/coll}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ2.06 = 0$		
Azioni contrattuali	1 rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

3.7 IQ2.07 - Rilievi sul servizio di AMS

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di AMS (MAC e MAA) sulla specifica area applicativa		
Unità di misura	Rilievi	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Tutto il periodo contrattuale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero rilievi emessi sul servizio di AMS per la specifica area applicativa		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento (<i>Nrilievi_MAC</i>)		
Valore limite	2 rilievi		
Formula	$IQ2.07 = (Nrilievi_MAC)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ2.07 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Penale pari al 1% dell'importo del canone trimestrale del servizio AMS per ogni unità superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

4 Penali non legate direttamente ad indicatori di qualità

4.1 Presenza di Virus

Sarà applicata una penale pari a 1% dell'importo complessivo contrattuale per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi:

- presenza di virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dal Fornitore;
- immissione nella rete aziendale di AdeR di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo delle apparecchiature del Fornitore.

4.2 Connessione alla rete aziendale

Qualora il Fornitore non rispetti quanto previsto dal paragrafo 3.3 del Capitolato Tecnico in ordine al collegamento delle proprie apparecchiature (notebook o simili) alla rete aziendale di AdeR, quest'ultima applicherà le seguenti penali cumulabili tra loro:

- in caso di mancata autorizzazione di AdeR al collegamento delle apparecchiature: una penale pari allo 0,5‰ dell'importo complessivo contrattuale per ogni apparecchiatura;
- in caso di assenza di un programma antivirus nelle apparecchiature collegate o in caso di mancato aggiornamento dello stesso: una penale pari all' 1‰ dell'importo complessivo contrattuale;
- in caso di collegamento contemporaneo delle apparecchiature alla rete aziendale di AdeR ed ad altra rete esterna: una penale pari all' 1‰ dell'importo complessivo contrattuale, per ogni apparecchiatura.