

CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO DEI SERVIZI ICT DI SVILUPPO E MANUTENZIONE PER
IL SISTEMA "IGI" – IDENTITY GOVERNANCE AND INTELLIGENCE
ADOTTATO DA AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE



Indice

1.	PREMESSA	3
2.	CONTESTO ORGANIZZATIVO	4
3.	INFRASTRUTTURA DI RIFERIMENTO	6
4.	OGGETTO DELLA FORNITURA	8
5.	DURATA DEL CONTRATTO	9
6.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	9
6.1	<i>Servizio di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV)</i>	10
6.2	<i>Servizio di Manutenzione Adeguativa (MD)</i>	13
6.3	<i>Servizio di Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MC)</i>	15
7.	GOVERNO DELLA FORNITURA	19
7.1	<i>Modalità di erogazione</i>	19
7.2	<i>Consuntivazione dei servizi svolti</i>	19
7.3	<i>Indicatori di Qualità e Livelli di Servizio</i>	20
8.	VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	21
9.	PENALI	23
	Indicatori di Qualità (IQ)	27

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici afferenti ai servizi ICT di sviluppo e manutenzione per il sistema “IGI” - Identity Governance and Intelligence adottato da Agenzia delle entrate-Riscossione.

Nel presente documento, i termini e le espressioni evidenziati in grassetto corsivo nel testo devono essere interpretati in conformità alle seguenti definizioni:

“Fornitore” Net Studio SpA;

“AdeR” Agenzia delle entrate – Riscossione;

“Direttore dell'Esecuzione del Contratto” svolge il ruolo di coordinamento e di controllo dell'esecuzione del Contratto;

“Responsabile Unico del Progetto” / “Referente AdeR” Responsabile dell'affidamento per conto di AdeR;

“Responsabile del Fornitore” Responsabile delle strategie di gestione del Contratto;

“Artefatto/Deliverable” prodotto che viene realizzato durante lo sviluppo software, ivi compreso il completo rilascio ed avvio in ambiente di esercizio (rif. CMMI e ISO 9001, metodologie Six Sigma ecc.);

“Adapter” un Adapter software è un modulo applicativo che veicola dati e li converte da un protocollo/formato ad un altro. Serve a rendere interoperabili applicazioni o risorse diverse in un determinato contesto operativo;

“Milestone” traguardo intermedio e il traguardo finale dello svolgimento del progetto. Sono i punti di controllo all'interno di ciascuna fase oppure di consegna di specifici artefatti/deliverables o raggruppamenti di artefatti. Sono normalmente attività considerate convenzionalmente a durata zero che servono per isolare nella schedulazione i principali momenti di verifica e validazione. Di fatto ciascun punto di controllo serve per approvare quanto fatto a monte della milestone ed abilitare le attività previste a valle della milestone.

2. CONTESTO ORGANIZZATIVO

AdeR, nell'ambito delle soluzioni e metodi per la sicurezza telematica e informatica, a protezione dei dati, e la continuità operativa dei servizi ICT erogati, per la gestione del ciclo di vita delle identità digitali, ha implementato il sistema denominato "IGI" - Identity Governance and Intelligence, di seguito descritto.

Detto sistema consente la gestione delle utenze/abilitazioni di accesso ai sistemi gestiti/utilizzati da AdeR e dei relativi "profili" assegnati ai dipendenti-utenti AdeR ed ai collaboratori esterni, nonché la valutazione e la mitigazione del rischio afferente alle medesime abilitazioni.

AdeR ha l'esigenza di consolidare ed evolvere il sistema "IGI" e a tal fine, sono state individuate tre aree di intervento:

- la prima comprende attività di estensione del perimetro applicativo, la progettazione del catalogo delle nuove applicazioni da gestire in "IGI" e degli adapter di riconciliazione e provisioning;
- la seconda area riguarda le evolutive di progetto (change request);
- la terza comprende le attività di Sspporto all'esercizio del sistema.

Le attività che saranno realizzate avvalendosi dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico saranno organizzate in progetti e attività a consumo, sotto il coordinamento del responsabile del procedimento designato da AdeR (di seguito Referente AdeR).

Le prestazioni:

- dovranno essere erogate sulla base della pianificazione/calendarizzazione definita dal referente AdeR congiuntamente al fornitore;
- saranno erogate da remoto, nelle finestre temporali di seguito indicate.

Dal punto di vista metodologico, il contesto specifico richiede figure professionali con competenze specialistiche nell'ambito dell'Identity and Access Governance (di seguito IGA) e della gestione progettuale, le quali realizzeranno le attività prefissate interagendo con il gruppo di lavoro formato dal personale di AdeR, coordinato dal referente AdeR.



Di seguito le competenze professionali necessarie:

- A. Project Manager - specialista IGA: responsabile del progetto e del team; adotta le procedure di project management quali:
 - o Project Planning con predisposizione di documento di pianificazione tempi e risorse;
 - o Project Tracking prevedendo meeting periodici di avanzamento.
- B. Architect di progetto - specialista IGA: responsabile del disegno dell'architettura della soluzione, dei processi proposti, delle logiche di integrazione verso i sistemi nonché, responsabile del coordinamento degli specialisti di prodotto e della qualità delle attività svolte.
- C. Specialista di prodotto senior - specialista IGA: responsabile dell'esecuzione tecnica delle attività ed è responsabile della definizione dei piani di test e della loro esecuzione.
- D. Document writer - specialista IGA: definizione dei documenti di descrizione degli aspetti funzionali e della documentazione per l'utente finale.

Nella tabella che segue sono riportate alcune indicazioni sintetiche, in merito al trattamento dei dati personali previsto nell'ambito della presente iniziativa "IGI".

NATURA TRATTAMENTO		DEL	ACQUISIZIONE DI SERVIZI ICT DI SVILUPPO E MANUTENZIONE PER IL SISTEMA “IGI” - IDENTITY GOVERNANCE AND INTELLIGENCE ADOTTATO DA AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE
FINALITA' TRATTAMENTO		DEL	Sviluppo e manutenzione del software afferente al sistema “IGI” al fine di consolidare ed evolvere tale sistema
TIPOLOGIA DI TRATTATI		DATI	Dati personali comuni (dati anagrafici, inerenti al rapporto di lavoro)
CATEGORIE INTERESSATI			Personale dipendente di Agenzia delle entrate- Riscossione e collaboratori esterni

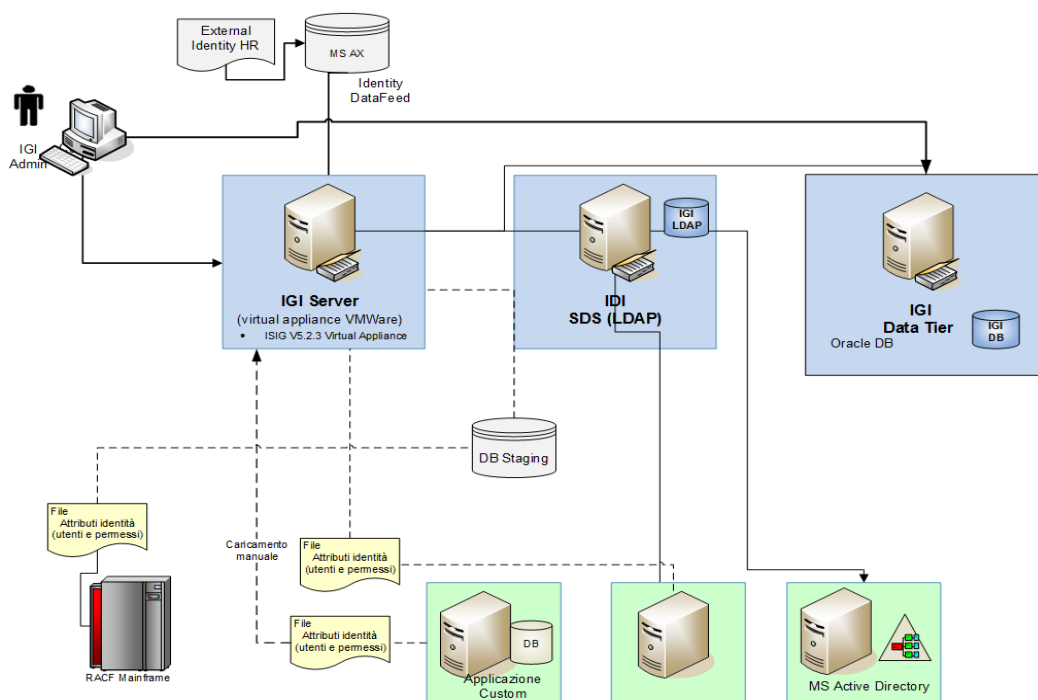


Più precisamente, nel sistema “IGI” sono trattati i seguenti dati personali comuni:

- per il personale dipendente AdeR
 - codice fiscale, nome, cognome, email, unità organizzativa di appartenenza del soggetto autorizzato all'abilitazione di accesso e codice fiscale, nome, cognome, email del responsabile che autorizza la medesima abilitazione;
- per i collaboratori esterni
 - codice fiscale, nome, cognome, email, società di appartenenza del soggetto autorizzato all'abilitazione di accesso e codice fiscale, nome, cognome, unità organizzativa di appartenenza, email del responsabile AdeR competente per il contratto di riferimento, che autorizza la medesima abilitazione.

3. INFRASTRUTTURA DI RIFERIMENTO

L'architettura di “IGI” è sviluppata in modalità “single server” con ulteriori nodi virtuali che realizzano la funzione di Data Tier, contenente i sottosistemi LDAP, Database Oracle e il TDI (Tivoli Director Integrator), come riportato nello schema che segue.



Si riporta di seguito, il dettaglio dell'architettura adottata:

- nodo IGI - in modalità Virtual Appliance (VA), secondo una architettura single server al cui interno sono presenti i seguenti componenti:
 - IGI V5.2.4
 - Identity Brokerage per integrazione adapters supportati in ISIM
- nodo Data Tier - con architettura single server contenente:
 - RDBMS Oracle 12c (12.1.0.2.0) Standard and Enterprise Edition
- nodo TDI e SDS
 - Tivoli Directory Integrator V7.1.1 e FP6 (SDI)
 - IBM Security Directory Server 6.4.0.0
 - IBM DB2 Enterprise Edition V10.5.0.5 (istanza per SDS LDAP)
- Tecnologia e linguaggi
 - Application Server: Websphere
 - Database: Oracle 12c



- Sistema operativo: Red Hat Enterprise Linux
- Linguaggi: Java.

Il fornitore erogherà i servizi di seguito riportati accedendo da remoto all'ambiente "IGI" di sviluppo, test e collaudo messo a disposizione da AdeR, nel pieno rispetto delle politiche di sicurezza cibernetica adottate da AdeR.

4. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto dell'affidamento sono da intendersi i seguenti servizi:

- servizio di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV);
- servizio di Manutenzione Adeguativa (MD);
- servizio di Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MC).

Per la presente fornitura è prevista una modalità di subentro di tipo SET-UP; entro 7 giorni solari a partire dalla data di stipula del contratto esecutivo, il fornitore dovrà avviare tutte le attività di set-up, propedeutiche all'erogazione dei servizi:

- designare i referenti del contratto, sia di AdeR, sia del fornitore;
- definire/condividere il gruppo di lavoro AdeR e quello del fornitore;
- acquisire gli standard, linee guida, metodologie e poolicy in uso presso AdeR;
- predisporre/ collaudare/attivare i collegamenti telematici e di rete con AdeR;
- configurare gli ambienti software;
- configurare e popolare gli strumenti di Versioning & Configuration, strumenti di inventario funzionale e storico interventi;
- acquisire i dati di gestione e di baseline;
- predisporre e configurare gli strumenti richiesti e offerti (analisi del SW, di testing, monitoraggio applicativo, di tracciatura e gestione dei ticket/attività, ecc..) e di tutti gli altri strumenti necessari per garantire l'operatività dei servizi, l'efficacia delle comunicazioni e l'efficienza dei processi;
- definire il Piano di lavoro di dettaglio per ciascun servizio da erogare e il Piano di lavoro di dettaglio complessivo.



Durante tutto il periodo del SET-UP, sono monitorate le attività e il loro stato di avanzamento nel rispetto delle tempistiche pianificate. Le verifiche sono effettuate con il supporto di check-list condivise con Agenzia delle entrate-Riscossione, indirizzando eventuali criticità/carenze emerse.

Durante la fase di SET-UP è definito il piano degli interventi, attività, deliverables e tempi relativamente ai servizi a carattere progettuale e continuativo.

Le attività di SET-UP dovranno concludersi, positivamente, entro e non oltre 30 giorni solari rispetto alla data di stipula del contratto; al riguardo, le parti sottoscriveranno congiuntamente specifico verbale di avvenuto completamento, che sarà notificato via PEC.

Il rispetto del termine di scadenza del SET-UP è monitorato mediante l'indicatore di qualità IQ01 di seguito descritto.

Per le attività relative a ogni area di intervento, la **frequenza minima di aggiornamento è mensile**. Negli incontri di Stato Avanzamento Lavori si condividono le dipendenze tra le aree di intervento, le attività concluse ed in corso, con la percentuale di avanzamento, eventuali rischi/criticità/ritardi, eventuali impatti dei rischi/criticità, azioni di recupero e razionali dello scostamento.

Con la periodicità delle pianificazioni degli interventi sopra descritte vengono pianificate le attività da svolgere nel periodo successivo, dopo aver analizzato l'avanzamento delle attività della precedente pianificazione. Con questa modalità, la nuova pianificazione si arricchisce di un maggior dettaglio e precisione per il periodo a seguire in virtù dell'analisi del pregresso, dell'avanzamento delle attività, e della maggiore visibilità degli interventi da svolgere.

5. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data di conclusione delle attività di set-up ed avrà termine allo spirare di 12 (dodici) mesi per l'erogazione dei servizi richiesti nel presente documento.

Nel periodo di validità del contratto il Fornitore si impegna ad effettuare tutti i servizi come specificato nel presente Capitolato.

6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi ICT di interesse di AdeR afferiscono allo sviluppo e alla

manutenzione software per il sistema "IGI" - Identity Governance and Intelligence adottato da AdeR.

6.1 Servizio di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV)

Il Servizio di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

Il Servizio prevede la produzione di software ed afferisce:

- alla realizzazione di nuove applicazioni o funzionalità;
- all'evoluzione di applicazioni già in esercizio mediante la realizzazione di nuove funzionalità o la modifica di quelle esistenti;
- alla realizzazione di interventi applicativi non legati ad anomalie, ma volti a migliorare le funzionalità esistenti.

APPROCCIO METODOLOGICO E OPERATIVO

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono erogati in modalità progettuale, ossia suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia.

AMBITI DI INTERVENTO INDIVIDUATI

L'ambito di intervento oggetto del Servizio di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti è l'evoluzione del perimetro applicativo di "IGI".

L'oggetto della fornitura comprende, per l'estensione del perimetro applicativo, l'analisi dei requisiti dei nuovi sistemi da gestire con "IGI":

- identificazione/definizione dei requisiti funzionali dei nuovi sistemi
- analisi dei sistemi target:
 - active directory per le applicazioni:
 - caselle PEL;
 - CAST - analisi codice sorgente delle applicazioni;
 - liste di distribuzione.
 - applicazioni DB2:
 - CWP - DOCUMENTI WEB;
 - ESC - Estratto Conto Enti;
 - MEN - RENDICONTAZIONE ONLINE.



- analisi dei processi attuali di richiesta e gestione;
- analisi delle regole di provisioning/de-provisioning per definizione policy in fase di provisioning/deprovisioning.

Per la progettazione del catalogo delle nuove applicazioni da gestire con "IGI", l'oggetto della fornitura comprende:

- definizione del catalogo "nuove applicazioni":
 - censimento nuove applicazioni;
 - censimento ruoli/gruppi/OU che operano sulle nuove applicazioni;
 - elenco dei permessi tecnici nuove applicazioni.
- modellazione e nomenclatura per la definizione del catalogo "IT Role".

Per la progettazione adapter di riconciliazione e provisioning, l'oggetto della fornitura comprende:

- analisi degli attuali repository di utenze/entitlements (user directory, tabelle custom);
- definizione specifiche d'implementazione adapter (custom o standard) per repository;
- implementazione adapter (custom o standard) di riconciliazione e provisioning.

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

La metrica di misurazione scelta per tale Servizio è **Giorni/Persona**.

Il dimensionamento identificato ammonta a **106 Giorni/Persona (centosei GG/PP)**.

Codice	Servizio	Metrica	Quantità
EV	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti - Estensione perimetro applicativo e progettazione	Consumo GG/PP	106

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

MODALITA' DI EROGAZIONE E DI CONSUNTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a misura e



coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi Realizzativi di Software.

ORARIO DI SERVIZIO

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi dalle ore 09:00 alle ore 17.00.

SLA DI SERVIZIO

Ogni richiesta di intervento deve essere formalizzata in un documento di 'Analisi dei Requisiti', che viene condiviso tra il GdL AdeR e quello del fornitore.

Il Referente AdeR, o suo delegato, finalizzerà detto documento e lo invierà al fornitore, il quale, avrà 5gg lavorativi per rispondere con una 'Scheda di Intervento', contenente la proposta tecnica di dettaglio e la stima dell'effort espressa in gg/uomo.

Sono previsti specifici SLA afferenti al monitoraggio:

- del rispetto del termine di consegna della "Scheda di intervento" – indicatore di qualità IQ02 definito nell'allegato 1 al presente Capitolato;
- del rispetto delle date di scadenze definite nei piani di lavoro in merito al rilascio degli ulteriori deliverable (software/documentazione/altro) – indicatore di qualità IQ03 definito nell'allegato 1 al presente Capitolato;
- della qualità/difettosità dei suddetti deliverable – indicatore di qualità IQ04 definito nell'allegato 1 al presente Capitolato.

Per ogni indicatore di qualità, la cui misurazione è effettuata mensilmente, è previsto un valore soglia il cui raggiungimento e superamento comporta l'applicazione delle relative penali.

CANALI DI SERVIZIO

Tutte le richieste della AdeR verso il Fornitore per il servizio di Servizio di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti devono avvenire tramite e-mail, alla casella ader-support@netstudio.it da parte del *Referente AdeR del contratto o dei soggetti appartenenti al gruppo di lavoro implementato da AdeR.*

6.2 Servizio di Manutenzione Adeguativa (MD)

La manutenzione adeguativa comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo. Comprende tutti gli interventi sul software che non rientrano nella correttiva e nella evolutiva, conseguenti a cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma) che non richiedano una variazione dei requisiti utente e della logica funzionale applicativa.

APPROCCIO METODOLOGICO E OPERATIVO

La manutenzione adeguativa è erogata in modalità progettuale, ossia suddivisa in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia.

AMBITI DI INTERVENTO INDIVIDUATI

L'oggetto della fornitura comprende:

- analisi e implementazione workflow di reset password;
- analisi e implementazione policy per gestione scadenza ruoli da workflow;
- gestione task in errore;
- analisi e implementazione task di consolidamento ruoli per account non di default;
- analisi e revisione policy di lifecycle e workflow per gestione proprietà ruoli/applicazioni;
- analisi e implementazioni processi per aggiornamenti massivi;
- analisi e revisione reportistica Out-of-the-Box;
- analisi e creazione reportistica ad hoc;
- configurazione campagne di certificazione;
- definizione dell'albero delle attività finalizzata all'analisi SoD.

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

La metrica di misurazione scelta per tale Servizio è **Giorni/Persona**.

Il dimensionamento identificato ammonta a **140 Giorni/Persona (centosette GG/PP)**.



Codice	Servizio	Metrica	Quantità
MD	Manutenzione Adeguativa - Evolutive di progetto (CR)	Consumo GG/PP	140

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

MODALITA' DI EROGAZIONE E DI CONSUNTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a misura e coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi Realizzativi di Software.

ORARIO DI SERVIZIO

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi dalle ore 09:00 alle ore 17.00.

SLA DI SERVIZIO

Sono previsti specifici SLA afferenti al monitoraggio:

- del rispetto delle date di scadenze definite nei piani di lavoro in merito al rilascio degli ulteriori deliverable (software/documentazione/altro) – indicatore di qualità IQ05 definito nell'allegato 1 al presente Capitolato;
- della qualità/difettosità dei suddetti deliverable – indicatore di qualità IQ06 definito nell'allegato 1 al presente Capitolato.

Per ogni indicatore di qualità, la cui misurazione è effettuata mensilmente, è previsto un valore soglia il cui raggiungimento e superamento comporta l'applicazione delle relative penali.

CANALI DI SERVIZIO

Tutte le richieste della AdeR verso il Fornitore per il servizio di Servizio di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti devono avvenire tramite e-mail, alla casella ader-support@netstudio.it da parte del *Referente AdeR del contratto o dei soggetti appartenenti al gruppo di lavoro implementato da AdeR.*



6.3 Servizio di Manutenzione Correttiva di “SW pregresso e non in garanzia” (MC)

La manutenzione correttiva comprende gli interventi che sono finalizzati a eliminare funzionamenti errati e al ripristino delle funzionalità previste nella documentazione utente o nella prassi amministrativa, attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sul software e sui dati, dei malfunzionamenti su servizi e applicazioni in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema relativi a sw ad hoc preesistenti all'attivazione del Contratto e non in garanzia da altri operatori.

APPROCCIO METODOLOGICO E OPERATIVO

Il Servizio di Manutenzione Correttiva (MC) è svolto nel rispetto del quadro metodologico definito dalle linee guida **ITIL v4**, con il quale è dato pari rilievo alle componenti tecnologica, organizzativa, collaborativa e di standardizzazione di processo nel garantire la finalità ultima di creazione di valore per il cliente finale.

Il RTI recepisce le pratiche di attivazione del Servizio (*Incident Management* e *Problem Management*) e di governo e realizzazione dei cambiamenti correlati agli interventi di MC (*Change Control*, *Service Validation and Testing*, *Release Management*, *Service Configuration Management*). Anche per questo Servizio, come per i precedenti, viene attribuita piena centralità nella gestione del Servizio all'approccio ITIL di *Continual Improvement*, per la verifica e revisione continuativa del processo e dei dati.

Con questa e le altre metodologie che caratterizzano la proposta organizzativa e di processo illustrata nell'Offerta tecnica, il RTI garantisce l'efficacia ed efficienza di gestione dell'attività di correzione del software e soprattutto la prevenzione di malfunzionamenti e la trasformazione delle anomalie maggiormente ricorrenti, concretizzandosi nella proposizione di soluzioni migliorative che evitino il ripetersi della problematica.

AMBITI DI INTERVENTO INDIVIDUATI

L'oggetto della fornitura comprende il supporto all'esercizio del sistema IGI:

- risoluzione di malfunzionamenti (difetti/errori/anomalie/non conformità), rilevati da AdeR in esercizio;
- verifiche funzionali e prestazionali;
- allineamento dati.



METRICHE E DIMENSIONAMENTO

La metrica di misurazione scelta per tale Servizio è consumo **Giorni/Persona** per supporto all'esercizio del sistema.

Il dimensionamento identificato ammonta a **100 Giorni/Persona (cento GG/PP)**.

Codice	Servizio	Metrica	Quantità
MC	Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" - Supporto all'esercizio del sistema	Consumo GG/PP	100

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

MODALITA' DI EROGAZIONE E DI CONSUNTIVAZIONE DEI SERVIZI

Per l'erogazione del servizio è previsto un canone mensile determinato come pari a 1/12 del valore economico complessivo delle giornate uomo complessivamente stimate.

Tutte le richieste della AdeR verso il Fornitore per il servizio di Servizio di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti devono avvenire tramite e-mail, alla casella ader-support@netstudio.it da parte del *Referente AdeR del contratto o dei soggetti appartenenti al gruppo di lavoro implementato da AdeR*.

ORARIO DI SERVIZIO

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi dalle ore 09:00 alle ore 17.00.

SLA DI SERVIZIO

Gli interventi di manutenzione correttiva sono attivati mediante l'invio di una specifica alla casella di posta elettronica funzionale messa a disposizione dal fornitore.



I malfunzionamenti rilevati da AdeR sono classificati in base alle seguenti tipologie. Sono previste 4 categorie:

- **categoria 1:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa;
- **categoria 2:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);
- **categoria 3:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con alta modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale;
- **categoria 4:** sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati.

Le anomalie rilevate sulla documentazione a corredo del prodotto software (ad es. Manuale Utente, Manuale di Gestione, ecc.) sono malfunzionamenti di categoria 4.

Le categorie sono classificate nei due seguenti livelli di gravità:

- bloccante: malfunzione che rende totalmente "categoria 1" o parzialmente "categoria 2" non utilizzabili dall'utente una o più funzionalità dell'applicazione;
- non bloccante ovvero categoria 3 e 4: 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.

In detta e-mail dovranno essere riportati i seguenti elementi:

- oggetto – "Segnalazione malfunzionamento rilevato in data gg/mm/aaaa – livello di gravità xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx";
- corpo della e-mail:
 - la categoria del malfunzionamento rilevato (1,2,3,4);
 - il relativo livello di gravità (bloccante/non bloccante);
 - la descrizione del malfunzionamento rilevato;
 - sarà infine allegata alla e-mail ulteriore documentazione a corredo (es. screen-shot riportanti la condizione di errore rilevata).



A partire dalla trasmissione della suddetta e-mail sono applicati i seguenti SLA.

Categoria malfunzionamento	Tempo massimo presa in carico	Tempo massimo risoluzione
1 – malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa	4h lavorative	1 giorno lavorativo
2 – malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)	1 giorno lavorativo	2 giorni lavorativi
3 – malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con alta modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale	1 giorno lavorativo	3 giorni lavorativi
4 – anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati	2 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi

Per la misurazione di tali SLA sono definiti gli Indicatori di Qualità di seguito riportati:

- IQ07 – Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “bloccante”;
- IQ08 – Risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento con



- livello di gravità “bloccante”;
- IQ09 – Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “non bloccante”;
- IQ10 – Risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “non bloccante”.

Sono previsti dei differenti valori soglia, in termini tempi di presa in carico e di risoluzione, in ragione della categoria e del livello di gravità del malfunzionamento rilevato.

Il raggiungimento/superamento dei suddetti valori soglia comporta l'applicazione delle relative penali.

7. GOVERNO DELLA FORNITURA

7.1 *Modalità di erogazione*

Tutte le attività dovranno essere rese secondo le modalità riportate in tabella:

Sede delle attività	Da remoto, presso la sede del Fornitore
Mezzi di comunicazione	PEC, PEL, TELEFONO
Lingua	Italiano.
Finestra temporale di erogazione del servizio	Giorni feriali, dalle ore 9,00 alle ore 17,00

7.2 *Consuntivazione dei servizi svolti*

Su base periodica, AdeR incontrerà il Fornitore per effettuare la verifica dello stato di avanzamento delle attività.

La periodicità degli incontri e dei report sarà mensile, e AdeR si riserva in ogni momento la facoltà di richiedere verifiche aggiuntive anche con breve preavviso.

Tali incontri, oltre che al Responsabile del Fornitore, potranno essere estesi anche ad altre persone (capi progetto, team leader, ecc.) secondo necessità.

Entro e non oltre il giorno 10 (ovvero il giorno lavorativo immediatamente successivo, nel caso in cui il giorno 10 dovesse essere un festivo) del mese successivo a quello di riferimento, il Fornitore avrà cura di far pervenire al Referente AdeR del Contratto:

- un consuntivo relativo al mese di fatturazione in corso, aggiornato al periodo in esame, riportante tutti gli elementi utili alla determinazione dei servizi effettivamente erogati in relazione alle voci contrattuali di costo e allo stato degli SLA erogati rispetto a quelli attesi ai fini del calcolo delle penali;
- un report, o sezione, che riassume, per il periodo in esame (mese solare precedente), almeno le seguenti informazioni per i servizi definiti ai precedenti paragrafi:

1. stato avanzamento dei "piani di lavoro di dettaglio" per ogni servizio erogato;
2. stato avanzamento degli eventuali "piani di rimedio*" aperti, definiti in relazione a periodi precedenti il periodo in esame;
3. descrizione generale delle attività di svolte nel periodo;
4. livello di servizio erogati nel periodo;
5. richieste aperte, in corso e concluse nel periodo (numero x tipo);
6. confronto tra gli SLA contrattualmente previsti ed erogati nel periodo;
7. eventuali criticità emerse nel periodo in esame.

Si procederà quindi ad una verifica puntuale circa lo stato delle attività affidate al Fornitore, allo scopo di determinare:

- l'avanzamento delle attività previste;
- eventuali cause di inadempienze del Fornitore;
- i vincoli, rischi, punti aperti, assunzioni, ecc. che sono emersi nel periodo e relativi piani di mitigazione;
- il nuovo piano di lavoro concordato.

Le verifiche potranno concludersi con un eventuale "piano di azioni di rimedio" per il Fornitore che si impegna a effettuare nei tempi e nei modi stabiliti durante l'incontro stesso, qualora siano state rilevate criticità in merito alla qualità o alla quantità dei servizi erogati.

Al termine di ciascun incontro verrà redatto apposito verbale che dovrà essere inviato via PEC all'indirizzo indicato nel contratto al Referente AdeR del Contratto ,per condivisione e accettazione di quanto stabilito.

7.3 Indicatori di Qualità e Livelli di Servizio

In relazione alle attività che dovranno essere svolte e quindi inerenti gli aspetti di governo ed esecuzione della fornitura sono stati definiti i seguenti indicatori di qualità allegati al presente Capitolato:

- IQ01 – Disponibilità del SET-UP;
- IQ02 – Tempo di rilascio delle Schede di Intervento – servizio EV;
- IQ03 – Tempo di consegna degli ulteriori deliverable – servizio EV;
- IQ04 – Non conformità dei deliverable – servizio EV;
- IQ05 – Tempo di consegna dei deliverable – servizio MD;
- IQ06 – Non conformità dei deliverable – servizio MD;
- IQ07 – Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “bloccante” - servizio MC;
- IQ08 – Risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “bloccante” - servizio MC;
- IQ09 – Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “non bloccante” - servizio MC;
- IQ10 – Risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “non bloccante” - servizio MC;
- IQ11 – Disponibilità della Rendicontazione mensile.

Per ogni indicatore è previsto un valore soglia il cui raggiungimento/superamento comporta l'applicazione delle relative penali.

8. VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

AdeR, ai sensi degli articoli 115 e 116 del D.lgs. 360/2023, procederà ad effettuare le verifiche e i controlli occorrenti ad accertare la regolare esecuzione del contratto.

Il Responsabile del procedimento in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, verificherà la corretta esecuzione dei servizi affidati. In relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del RUP sono indirizzate alla valutazione delle misurazioni di qualità, efficacia ed efficienza effettuate mediante gli indicatori di qualità definite nel presente documento, per i servizi previsti.

Il Responsabile AdeR, anche avvalendosi di assistenti e di strutture di supporto effettuerà le verifiche, sottese alle predette valutazioni, prima dell'emissione della fattura che avverrà con cadenza mensile, e che il fornitore emetterà solo in seguito alla notifica della regolare esecuzione delle prestazioni svolte.

Le predette verifiche verranno effettuate servendosi delle evidenze raccolte dal GdL AdeR mediante il contenuto del repository della fornitura, lettere, verbali, e-mail, contratto, strumenti resi disponibili da



AdeR per il monitoraggio ed il controllo e di ogni altro elemento ritenuto dalla stessa utile per gli opportuni riscontri.

Verrà sempre redatto un verbale in contraddittorio con il Fornitore.

AdeR, entro il ventesimo giorno solare del mese successivo al periodo di riferimento precedente la rilevazione, comunica al Fornitore - a mezzo e-mail - le risultanze delle verifiche effettuate. In tale sede può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso assegnando al Fornitore 5 giorni lavorativi per i necessari riscontri e l'invio del rendiconto definitivo.

Il Fornitore, nel tempo massimo di 5 giorni lavorativi successivi, potrà presentare i propri giustificativi in forma scritta, evidenziando ogni circostanza e documentazione utile a supporto.

Qualora sia riscontrata una mancata, ritardata o non conforme esecuzione rispetto alle prescrizioni tecniche impartite nel presente Capitolato e nei relativi allegati, si procederà all'applicazione delle penali stabilite di cui al successivo paragrafo "Penali" del presente Capitolato.

AdeR, conclusi i controlli positivamente in assenza di contestazioni o, comunque, all'esito del contraddittorio sopradescritto - comunica il numero di Regolare Esecuzione che il Fornitore dovrà riportare nella fattura elettronica.

Alla conclusione delle predette attività il Fornitore avrà la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicitazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, il Fornitore avrà l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni dall'emissione di detto certificato, le cifre di compenso cui crede di aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. Il Referente AdeR, nei successivi quindici giorni, comunicherà al Fornitore le sue motivate deduzioni.

Nel caso in cui il Fornitore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati dal Referente AdeR s'intendono definitivamente accertati e il Fornitore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sul certificato di ultimazione delle prestazioni (Regolare Esecuzione Finale) si intendono abbandonate.

9. PENALI

Si rappresentano di seguito le azioni contrattuali, espresse come applicazione di penali derivanti dal raggiungimento/superamento dei valori soglia caratterizzanti gli indicatori di qualità definiti nell' allegato-Indicatori di qualità.

IQ01 – Disponibilità del SET-UP	Penali
IQ01 = differenza in giorni solari tra la data di completamento con buon esito del SET-UP e la data limite prefissata (30 giorni solari successivi alla data di stipula del contratto). IQ01 > 0	0,03% del valore massimale del contratto per ognuno dei primi 7 giorni solari di ritardo
IQ01 > 0 Per ogni ulteriore superamento del valore soglia = ulteriore giorno solare di ritardo	0,04% del valore massimale del contratto per ognuno degli ulteriori giorni solari di ritardo

IQ02 – Tempo di rilascio delle Schede di Intervento – servizio EV	Penali
Per il raggiungimento del valore soglia IQ02 = 95%	0,03% del valore economico del servizio consuntivato nel periodo di riferimento dell'IQ in parola
IQ02 < 95% Per ogni ulteriore superamento del valore soglia, punto %	0,04% del valore economico del servizio consuntivato nel periodo di riferimento dell'IQ in parola

IQ03 – Tempo di consegna degli ulteriori deliverable – servizio EV	Penali
Per il raggiungimento del valore soglia IQ03 = 95%	0,03% del valore economico del servizio consuntivato nel periodo di riferimento dell'IQ in parola
IQ03 < 95% Per ogni ulteriore superamento del valore soglia, punto %	0,04% del valore economico del servizio consuntivato nel periodo di riferimento dell'IQ in parola



IQ04 – Non conformità dei deliverable – servizio EV	Penali
Per il raggiungimento del valore soglia IQ04 = 5%	0,03% del valore economico del servizio consuntivato nel periodo di riferimento dell'IQ in parola
IQ04 > 5% Per ogni ulteriore superamento del valore soglia, punto %	0,04% del valore economico del servizio consuntivato nel periodo di riferimento dell'IQ in parola

IQ05 – Tempo di consegna dei deliverable – servizio MD	Penali
Per il raggiungimento del valore soglia IQ05 = 95%	0,03% del valore economico del servizio consuntivato nel periodo di riferimento dell'IQ in parola
IQ05 < 95% Per ogni ulteriore superamento del valore soglia, punto %	0,04% del valore economico del servizio consuntivato nel periodo di riferimento dell'IQ in parola

IQ06 – Non conformità dei deliverable – servizio MD	Penali
Per il raggiungimento del valore soglia IQ06 = 5%	0,03% del valore economico del servizio consuntivato nel periodo di riferimento dell'IQ in parola
IQ06 > 5% Per ogni ulteriore superamento del valore soglia, punto %	0,04% del valore economico del servizio consuntivato nel periodo di riferimento dell'IQ in parola

IQ07 – Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “bloccante” - servizio MC	Penali
IQ07 < 100% Per ogni superamento del valore soglia, punto %	0,1% del valore del massimale del contratto



IQ08 – Risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “bloccante” - servizio MC	Penali
IQ08 < 100% Per ogni superamento del valore soglia, punto %	0,1% del valore del massimale del contratto

IQ09 – Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “non bloccante” - servizio MC	Penali
IQ09 < 100% Per ogni superamento del valore soglia, punto %	0,03% del valore del massimale del contratto

IQ10 – Risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “non bloccante” - servizio MC	Penali
IQ10 < 100% Per ogni superamento del valore soglia, punto %	0,03% del valore del massimale del contratto

IQ11 – Disponibilità della Rendicontazione mensile	Penali
IQ11 = differenza in giorni solari tra la data di notifica della rendicontazione mensile e la relativa data limite prefissata (10 giorni solari successivi al termine del mese di riferimento). Per IQ11 > 0	0,03% del valore massimale del contratto per ognuno dei primi 7 giorni solari di ritardo



Per ogni ulteriore superamento del valore soglia = ulteriore giorno solare di ritardo	0,04% del valore massimale del contratto per ognuno degli ulteriori giorni solari di ritardo
---	--

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto di AdeR di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore complessivo contrattuale, pena la risoluzione del contratto.

IL RESPONSABILE DEL PROGETTO

Ciro Granato

(Firmato digitalmente)

Allegati:

- Allegato 1 al CT - Indicatori di Qualità;

ALLEGATO 1 Indicatori di Qualità

I servizi forniti dal Fornitore saranno monitorati attraverso indicatori di qualità (IQ) come dettagliato nei successivi paragrafi.

La classificazione e valutazione di tutti i KPI sarà effettuata al fine di:

- monitorare la qualità dei servizi forniti;
- identificare le specifiche azioni correttive da applicare.

La qualità dei Servizi forniti viene rilevata attraverso la misurazione dei seguenti SLA:

- SLA relativo alla gestione della disponibilità dei servizi – completamento SET-UP;
- SLA relativo alla gestione della disponibilità delle Schede di Intervento;
- SLA relativi al rispetto delle scadenze di consegna dei deliverable;
- SLA relativi alla qualità dei deliverable;
- SLA relativi alla presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento;
- SLA relativi alla risoluzione dei malfunzionamenti segnalati;
- SLA relativo alla disponibilità della documentazione periodica di rendicontazione.

In caso di mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio, il Fornitore dovrà investigarne prontamente le cause e fornire informativa a AdeR sulle soluzioni individuate per riportare lo SLA sui valori target.

AdeR accetta di risolvere eventuali problemi riconducibili a proprie responsabilità che impediscono al Fornitore di soddisfare i Livelli di Servizio.

Indicatori di Qualità (IQ)

Di seguito gli indicatori utili alla misurazione dei servizi in perimetro.

IQ01 – Disponibilità del SET-UP:

Differenza in giorni solari che intercorre tra la data di completamento con esito positivo del SET-UP e la data limite prefissata nel presente documento; Il periodo di osservazione è mensile fino al completamento con esito positivo del SET-UP; si calcola con la formula:



$$IQ01 = D_{fst} - D_{lst})$$

in cui:

D_{fst} = data completamento con esito positivo del SET-UP

D_{lst} = data limite completamento con esito positivo del SET-UP

Il valore soglia previsto è $IQ01 \leq 0$.

Per $IQ01 \leq 0$ non si avrà l'applicazione di alcuna specifica penale.

IQ02 – Tempo di rilascio delle Schede di Intervento – servizio EV:

Percentuale di Schede di Intervento rilasciate entro il tempo previsto. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ02 = N_{scttime} / N_{scttot} * 100$$

in cui:

N_{scttime} = Numero di Schede di Intervento rilasciate entro il termine previsto di cinque giorni lavorativi.

N_{scttot} = Numero totali di Schede di Intervento richieste nel periodo.

Il tempo di rilascio della Scheda di Intervento è l'intervallo in giorni lavorativi che intercorre tra la notifica AdeR a mezzo e-mail del documento di Analisi dei Requisiti e la consegna, pari mezzo, da parte del fornitore, della relativa scheda intervento.

Nel caso in cui la differenza **N_{scttot} - N_{scttime}** sia pari 0 non si avrà l'applicazione di alcuna specifica penale.

In caso di $IQ02 < 90\%$:

- se la differenza **N_{scttot} - N_{scttime}** dovesse risultare pari a 2, il valore di IQ02 sarà impostato al 90%.

In caso di $IQ02 < 95\%$:

- se la differenza **N_{scttot} - N_{scttime}** dovesse risultare pari a 1, il valore di IQ02 sarà impostato al 95%.



Il valore soglia di IQ02 è 95% su base mensile.

IQ03 – Tempo di consegna degli ulteriori deliverable – servizio EV

Percentuale di ulteriori deliverable consegnati entro il termine di scadenza fissato nel Piano di Lavoro di dettaglio del servizio EV. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ03 = N_{delttime_mv} / N_{deltot_mv} * 100$$

in cui:

$N_{delttime_mv}$ = Numero di ulteriori deliverable consegnati entro il termine di scadenza fissato nel Piano di Lavoro di dettaglio del servizio MV.

N_{deltot_mv} = Numero totale di deliverable previsti nel periodo per il servizio EV.

Nel caso in cui la differenza **$N_{deltot_mv} - N_{delttime_mv}$** sia pari 0 non si avrà l'applicazione di alcuna specifica penale.

In caso di $IQ03 < 90\%$:

- se la differenza **$N_{deltot_mv} - N_{delttime_mv}$** dovesse risultare pari a 2, il valore di IQ03 sarà impostato al 90%.

In caso di $IQ03 < 95\%$:

- se la differenza **$N_{deltot_mv} - N_{delttime_mv}$** dovesse risultare pari a 1, il valore di IQ03 sarà impostato al 95%.

Il valore soglia di IQ03 è 95% su base mensile.

IQ04 – Non conformità dei deliverable – servizio EV

Percentuale dei deliverable (Schede di Intervento incluse) risultati non conformi rispetto ai requisiti definiti, contenenti difetti/difformità, rispetto alla quantità di deliverable previsti nel Piano di Lavoro di dettaglio del servizio EV. La quantità dei deliverable non conformi si incrementa di due unità per ogni reiterazione, in caso di recidiva. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:



$$IQ04 = N_{ncdetime_ev} / N_{deltot_ev} * 100$$

in cui:

$N_{ncdetime_ev}$ = Numero di deliverable del servizio EV non conformi rispetto ai requisiti definiti, contenenti difetti/difformità.

N_{deltot_ev} = Numero totale di deliverable previsti nel periodo per il servizio EV.

Nel caso in cui la differenza **$N_{deltot_ev} - N_{ncdetime_ev}$** sia inferiore o uguale a 1, in valore assoluto, non si avrà l'applicazione di alcuna specifica penale.

In caso di $IQ04 > 10\%$:

- se la differenza **$N_{deltot_ev} - N_{ncdetime_ev}$** dovesse risultare inferiore o uguale a 4, in valore assoluto, il valore di $IQ04$ sarà impostato al 10%;

In caso di $IQ04 > 5\%$ e $\leq 10\%$:

- se la differenza **$N_{deltot_ev} - N_{ncdetime_ev}$** dovesse risultare inferiore o uguale a 2, il valore di $IQ04$ sarà impostato al 5%.

Il valore soglia di $IQ04$ è 5% su base mensile.

IQ05 – Tempo di consegna dei deliverable – servizio MD

Percentuale dei deliverable consegnati entro il termine di scadenza fissato nel Piano di Lavoro di dettaglio del servizio MD. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ05 = N_{delttime_md} / N_{deltot-md} * 100$$

in cui:

$N_{delttime_md}$ = Numero di ulteriori deliverable consegnati entro il termine di scadenza fissato nel Piano di Lavoro di dettaglio del servizio MD.

$N_{deltot-md}$ = Numero totale di deliverable previsti nel periodo per il servizio MD.

Nel caso in cui la differenza **$N_{deltot-md} - N_{delttime_md}$** sia pari 0 non si avrà l'applicazione di alcuna specifica penale.

In caso di $IQ05 < 90\%$:

- se la differenza $N_{deltot_md} - N_{delltime_md}$ dovesse risultare pari a 2, il valore di $IQ05$ sarà impostato al 90%.

In caso di $IQ05 < 95\%$:

- se la differenza $N_{deltot_md} - N_{delltime_md}$ dovesse risultare pari a 1, il valore di $IQ05$ sarà impostato al 95%.

Il valore soglia di $IQ05$ è 95% su base mensile.

IQ06 – Non conformità dei deliverable – servizio MD

Percentuale dei deliverable risultati non conformi rispetto ai requisiti definiti, contenenti difetti/difformità, rispetto alla quantità di deliverable previsti nel Piano di Lavoro di dettaglio del servizio MD. La quantità dei deliverable non conformi si incrementa di due unità per ogni reiterazione, in caso di recidiva. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ06 = N_{ncdetime_md} / N_{deltot_md} * 100$$

in cui:

$N_{ncdetime_md}$ = Numero di deliverable del servizio MD non conformi rispetto ai requisiti definiti, contenenti difetti/difformità.

N_{deltot_md} = Numero totale di deliverable previsti nel periodo per il servizio MD.

Nel caso in cui la differenza $N_{deltot_md} - N_{ncdetime_md}$ sia pari 0 non si avrà l'applicazione di alcuna specifica penale.

In caso di $IQ06 > 10\%$:

- se la differenza $N_{deltot_md} - N_{ncdetime_md}$ dovesse risultare pari a 2, il valore di $IQ06$ sarà impostato al 10%;

In caso di $IQ06 > 5\%$:

- se la differenza $N_{deltot_md} - N_{ncdetime_md}$ dovesse risultare pari a 1, il valore di $IQ06$ sarà impostato al 5%.

Il valore soglia di $IQ06$ è 5% su base mensile.

IQ07 – Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “bloccante” – servizio MC:

Percentuale di malfunzionamenti “bloccanti” presi in carico entro il tempo previsto. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ07 = N_{malbtime_pc} / N_{malbtot_pc} * 100$$

in cui:

$N_{malbtime_pc}$ = Numero di malfunzionamenti “bloccanti” presi in carico entro il termine previsto, determinato in ragione della categoria e del livello di gravità.

$N_{malbtot_pc}$ = Numero totali di malfunzionamenti “bloccanti” segnalati nel periodo sommati a quelli precedenti non ancora presi in carico.

Il tempo di presa in carico è l'intervallo in ore/minuti tra la segnalazione di malfunzionamento, effettuata da AdeR, e la notifica della relativa presa in carico, effettuata dal fornitore.

Nel caso in cui la differenza **$N_{malbtot_pc} - N_{malbtime_pc}$** sia pari 0 non si avrà l'applicazione di alcuna specifica penale.

In caso di $IQ07 < 90\%$:

- se la differenza **$N_{malbtot_pc} - N_{malbtime_pc}$** dovesse risultare pari a 2, il valore di IQ07 sarà impostato al 90%.

In caso di $IQ07 < 95\%$:

- se la differenza **$N_{malbtot_pc} - N_{malbtime_pc}$** dovesse risultare pari a 1, il valore di IQ07 sarà impostato al 95%.

Il valore soglia di IQ07 è 100% su base mensile.

IQ08 – Risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “bloccante” – servizio MC:

Percentuale di malfunzionamenti “bloccanti” risolti entro il tempo previsto. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ08 = N_{malbtime_rs} / N_{mablto_rs} * 100$$

in cui:

$N_{malbtime_rs}$ = Numero di malfunzionamenti risolti entro il termine previsto, determinato in ragione della categoria e del livello di gravità.

N_{mablto_rs} = Numero totale di malfunzionamenti bloccanti segnalati nel periodo sommati a quelli precedenti non ancora risolti.

Nel caso in cui la differenza **$N_{mablto_rs} - N_{malbtime_rs}$** sia pari 0 non si avrà l'applicazione di alcuna specifica penale.

In caso di $IQ08 < 90\%$:

- se la differenza **$N_{mablto_rs} - N_{malbtime_rs}$** dovesse risultare pari a 2, il valore di IQ08 sarà impostato al 90%.

In caso di $IQ08 < 95\%$:

- se la differenza **$N_{mablto_rs} - N_{malbtime_rs}$** dovesse risultare pari a 1, il valore di IQ08 sarà impostato al 95%.

Il valore soglia di IQ08 è 100% su base mensile.

IQ09 – Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “non bloccante” – servizio MC:

Percentuale di malfunzionamenti “non bloccanti” presi in carico entro il tempo previsto. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ09 = N_{malnbtme_pc} / N_{malnbtot_pc} * 100$$

in cui:



$N_{manbltime_pc}$ = Numero di malfunzionamenti “non bloccanti” presi in carico entro il termine previsto, determinato in ragione della categoria e del livello di gravità.

$N_{malnbtot_pc}$ = Numero totali di malfunzionamenti “non bloccanti” segnalati nel periodo sommati a quelli precedenti non ancora presi in carico.

Il tempo di presa in carico è l'intervallo in ore/minuti tra la segnalazione di malfunzionamento, effettuata da AdeR, e la notifica della relativa presa in carico, effettuata dal fornitore.

Nel caso in cui la differenza **$N_{malnbtot_pc} - N_{manbltime_pc}$** sia pari 0 non si avrà l'applicazione di alcuna specifica penale.

In caso di $IQ09 < 90\%$:

- se la differenza **$N_{malnbtot_pc} - N_{manbltime_pc}$** dovesse risultare pari a 2, il valore di $IQ09$ sarà impostato al 90%.

In caso di $IQ09 < 95\%$:

- se la differenza **$N_{malnbtot_pc} - N_{manbltime_pc}$** dovesse risultare pari a 1, il valore di $IQ09$ sarà impostato al 95%.

Il valore soglia di $IQ09$ è 100% su base mensile.

IQ10 – Risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento con livello di gravità “non bloccante” – servizio MC:

Percentuale di malfunzionamenti “non bloccanti” risolti entro il tempo previsto. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ10 = N_{malnbttime_rs} / N_{manbltot_rs} * 100$$

in cui:

$N_{malnbttime_rs}$ = Numero di malfunzionamenti risolti entro il termine previsto, determinato in ragione della categoria e del livello di gravità.

$N_{manbltot_rs}$ = Numero totale di malfunzionamenti bloccanti segnalati nel periodo sommati a quelli precedenti non ancora risolti.



Nel caso in cui la differenza $N_{manbltot_rs} - N_{malnbtime_rs}$ sia pari 0 non si avrà l'applicazione di alcuna specifica penale.

In caso di $IQ10 < 90\%$:

- se la differenza $N_{manbltot_rs} - N_{malnbtime_rs}$ dovesse risultare pari a 2, il valore di $IQ10$ sarà impostato al 90%.

In caso di $IQ10 < 95\%$:

- se la differenza $N_{manbltot_rs} - N_{malnbtime_rs}$ dovesse risultare pari a 1, il valore di $IQ10$ sarà impostato al 95%.

Il valore soglia di $IQ10$ è 100% su base mensile.

IQ11 – Disponibilità della rendicontazione mensile:

Differenza in giorni solari che intercorre tra la data di notifica della rendicontazione mensile e la data limite prefissata nel presente documento; Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ11 = D_{crm} - D_{prm})$$

in cui:

D_{crm} = data consegna della rendicontazione mensile.

D_{prm} = data limite consegna della rendicontazione mensile prevista nel presente documento.

Il valore soglia previsto è $IQ11 \leq 0$.