



Equitalia SpA

Lotto 2: certificazione SW e test prestazionali

Allegato B – indicatori di qualità e penali

Sommario

1	Introduzione	3
2	Quadro riepilogativo degli indicatori di qualità.....	4
3	Indicatori di Qualità del servizio	5
	IQ1.01 - Sostituzione della risorsa su richiesta EQ.....	5
	IQ1.02 - Professionalità delle risorse del pool.....	6
	IQ1.03 - Utilizzo risorse non autorizzato	7
	IQ1.04 – Integrazione del pool di risorse	8
	IQ1.05 – Sostituzioni di risorse su richiesta del Fornitore	9
	IQ1.06 – Numero di verifiche EQ per subentro e/o sostituzione di una risorsa	10
	IQ1.07 – Presa in carico richiesta di intervento.....	11
	IQ1.08 – Consegna proposta di intervento	12
	IQ1.09 – Aggiornamento Piano degli Interventi	13
	IQ1.10 - Rilievi sulla fornitura	14
4	Indicatori di qualità degli interventi.....	15
	IQ2.01 – Rispetto dei tempi di certificazione o di verifica prestazionale.....	15
	IQ2.02 – Qualità dei test di certificazione	16
	IQ2.03 - Ricicli piano di collaudo preliminare	18
	IQ2.04 – Qualità delle segnalazioni di anomalie	19
5	Connessione alla rete aziendale	20
6	Azioni contrattuali.....	21
7	Descrizione dei livelli per le anomalie	23
8	Stati delle segnalazioni di anomalia.....	24



1 Introduzione

Di seguito sono elencati gli indicatori relativi alla qualità generale della fornitura nonché gli indicatori di qualità degli interventi di certificazione e verifica prestazionale del SW.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare tutti gli indicatori di qualità riportati nel presente documento mediante il report reso disponibile sul proprio portale nell'apposita area dedicata ad EQ.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di Equitalia; 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 di Qualità		Periodicità	Azione contrattuale	
			Rilievo	Penale
IQ1.01	Sostituzione della risorsa su richiesta EQ	Ad evento	X	
IQ1.02	Professionalità delle risorse del pool	Semestrale	X	
IQ1.03	Utilizzo risorse non autorizzato	Ad evento		X
IQ1.04	Integrazione del pool di risorse	Ad evento	X	
IQ1.05	Sostituzioni di risorse su richiesta del Fornitore	Annuale	X	
IQ1.06	Numero di verifiche EQ per subentro e/o sostituzione di una risorsa	Ad evento	X	
IQ1.07	Presa in carico richiesta di intervento	Mensile	X	
IQ1.08	Consegna proposta di intervento	Mensile	X	
IQ1.09	Aggiornamento Piano degli Interventi	Mensile	X	
IQ1.10	Rilievi sulla fornitura	Trimestrale		X
IQ2.01	Rispetto dei tempi di certificazione o di verifica prestazionale	Ad intervento	X	
IQ2.02	Qualità dei test di certificazione	Ad intervento		X
IQ2.03	Ricicli piano di collaudo preliminare	Ad intervento		X
IQ2.04	Qualità delle segnalazioni delle anomalie	Ad intervento		X



3 Indicatori di Qualità del servizio

IQ1.01 - Sostituzione della risorsa su richiesta EQ

L'indicatore misura la tempestività nella sostituzione su richiesta motivata di EQ, della risorsa del pool ritenuta inadeguata con altra equivalente appartenente al pool.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Equitalia e la effettiva sostituzione della risorsa con altra equivalente appartenente al pool.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Richiesta sostituzione, presenza presso il pool (eventuale accesso uffici EQ)
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	- Data Richiesta, cioè la data in cui Equitalia richiede la sostituzione di una risorsa. (<i>Data_rich_risorsa</i>) - Data Sostituzione, cioè data di effettiva disponibilità della nuova risorsa (<i>Data_sost_risorsa</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse sostituite a seguito di una richiesta di Equitalia		
Valore Limite	3 giorni lavorativi		
Formula	$IQ1.01 = \sum_{j=1}^{Trins_sost} ritardo_sos_j$ dove: $durata_sos = data_sost_risorsa - data_rich_risorsa$ $ritardo_sos = \begin{cases} durata_sos - valorelimite_sos, & durata_sos \geq valorelimite_sos \\ 0, & durata_sos < valorelimite_sos \end{cases}$ Valore limite_sos = 3		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Un rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

12

IQ1.02 - Professionalità delle risorse del pool

L'indicatore misura l'effettiva professionalità delle risorse del pool.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Uso delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché risultate non adeguate		
Unità di misura	Risorse	Fonte dati	Richieste EQ
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse inadeguate sostituite su richiesta di Equitalia nel periodo di riferimento (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Valore Limite	0 risorse		
Formula	$IQ1.02 = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Due rilievi per ogni sostituzione		
Eccezioni	Nessuna		

LF

IQ1.03 - Utilizzo risorse non autorizzato

L'indicatore misura l'entità dell'eventuale inadempimento al divieto di utilizzare risorse professionali non autorizzate da Equitalia.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Uso delle risorse
Aspetto da valutare	Rispetto delle procedure di sostituzione della risorsa e di integrazione del pool di risorse		
Unità di misura	Risorse	Fonte dati	Comunicazione di EQ a seguito di accertamento
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero di risorse non autorizzate (<i>Nrisorse_nonAutorizzate</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Valore Limite	0 risorse		
Formula	$IQ1.03 = Nrisorse_nonAutorizzate$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Penale pari al 1 per mille dell'importo complessivo contrattuale per ogni unità superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

18

IQ1.04 – Integrazione del pool di risorse

L'indicatore misura il rispetto dei termini previsti per l'integrazione del pool con risorse aggiuntive.

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia Temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Equitalia e la effettiva disponibilità della risorsa aggiuntiva al netto dei tempi per la valutazione del CV della risorsa aggiuntiva proposto dal Fornitore		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Richiesta di integrazione, accettazione integrazione, avvio attività
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	- Data richiesta integrazione (<i>Data_avvio</i>) - Data disponibilità CV (<i>Data_CV</i>) - Data approvazione EQ (<i>Data_EQ</i>) - Data disponibilità risorsa (<i>Data_Ris</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le richieste di integrazione nel trimestre di riferimento		
Valore limite	5 giorni lavorativi per la presentazione del CV e 5 giorni lavorativi per l'effettiva disponibilità della risorsa		
Formula	$IQ1.04(CV) = Data_CV - Data_avvio - valorelimitecv$ $IQ1.04(Ris) = Data_EQ - Data_Ris - valorelimiteris$ Dove: <i>valorelimitecv</i> = 5 <i>valorelimiteris</i> = 5		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ1.04(CV) = 0$ $IQ1.04(Ris) = 0$		
Azioni contrattuali	2 rilievi per ogni unità superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



IQ1.05 – Sostituzioni di risorse su richiesta del Fornitore

L'indicatore misura il numero di richieste di sostituzione risorse da parte del Fornitore.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Uso delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di richieste di sostituzione risorse (con FTE ≥ 1) da parte del Fornitore		
Unità di misura	Risorse	Fonte dati	Richieste di sostituzione da parte del Fornitore
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ogni 12 mesi
Dati da rilevare	Numero delle richieste di sostituzione inviate dal Fornitore		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di sostituzione risorse, con FTE >1 , inviate dal Fornitore nel corso dell'anno		
Valore Limite	3 risorse		
Formula	$IQ1.05 = N$ Dove: N, numero di richieste di sostituzione inviate dal fornitore		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	3		
Azioni contrattuali	2 rilievi per ogni unità superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Le eventuali richieste di sostituzioni per "causa di forza maggiore", accertate da Equitalia, non saranno considerare.		



IQ1.06 – Numero di verifiche EQ per subentro e/o sostituzione di una risorsa

L'indicatore misura il rispetto del numero di verifiche necessarie ad EQ per approvare un CV relativo alla sostituzione/integrazione di una risorsa

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero massimo di verifiche necessarie ad EQ per l'approvazione di un CV relativo alla sostituzione di una risorsa o all'integrazione del pool.		
Unità di misura	Verifiche	Fonte dati	Richiesta sostituzione/integrazione, Invio CV
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero delle verifiche EQ necessarie per l'approvazione del CV proposto dal Fornitore in occasione della sostituzione di una risorsa o della integrazione del pool.		
Regole di campionamento	Le richieste di sostituzione o di integrazione di risorse		
Valore Limite	2 verifiche		
Formula	$IQ1.06 = NumVerific$ Dove: NumVerific; numero delle verifiche effettuate sui CV		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	2		
Azioni contrattuali	2 rilievi per ogni unità superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



IQ1.07 – Presa in carico richiesta di intervento

L'indicatore misura il rispetto dei termini previsti per la presa in carico della richiesta di intervento

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempi di presa in carico delle richieste di intervento per entrambe le tipologie di servizio.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Richieste di Intervento, presa in carico
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Data della richiesta di intervento: <i>Data_rich</i> Data della presa in carico da parte del Fornitore: <i>Data_pic</i>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di intervento inviate al Fornitore		
Valore Limite	2 giorni		
Formula	$IQ1.07 = \left(\frac{\sum_{i=1}^N Ritardo_i}{N} \right)$ Dove: • N: numero delle proposte di intervento con Ritardo > 0 • Ritardo per ogni intervento equivale a <i>Data_rich</i> – <i>Data_pic</i> - 2 • IQ1.07 = 0 se N = 0		
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	0		
Azioni contrattuali	1 rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



IQ1.08 – Consegna proposta di intervento

L'indicatore misura il rispetto dei termini previsti per la consegna della proposta di intervento a seguito di richiesta di EQ

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia Temporale
Aspetto da valutare	Tempi di consegna della proposta di intervento		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Richiesta dell'intervento, Proposta di intervento
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	- Data richiesta (<i>Data_rich</i>) - Data presentazione proposta (<i>Data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le richieste di intervento, (indipendentemente dalla tipologia di servizio richiesto) per le quali la data di consegna ricade nel mese di riferimento		
Valore limite	6 giorni		
Formula	$IQ1.08 = \left(\frac{\sum_1^N Ritardo_i}{N} \right)$ Dove: - N: numero delle proposte di intervento con Ritardo > 0 - Ritardo per ogni intervento equivale a <i>Data_eff</i> - <i>Data_rich</i> - 6 - IQ1.08 = 0 se N = 0		
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	0		
Azioni contrattuali	2 rilievi per ogni unità superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



IQ1.09 – Aggiornamento Piano degli Interventi

L'indicatore misura il rispetto dei termini previsti per l'aggiornamento del Piano degli Interventi

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempi di aggiornamento del Piano degli Interventi a seguito di accettazione da parte di EQ della proposta d'intervento		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Accettazione proposta di intervento; Accettazione richiesta di modifica del piano, piano aggiornato
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Data di accettazione della proposta di intervento o data di accettazione della richiesta di modifica del piano: <i>Data_acc</i> Data di disponibilità del piano aggiornato: <i>Data_disp</i>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le proposte di intervento approvate nel mese di riferimento		
Valore Limite	2 giorni lavorativi		
Formula	$IQ1.09 = \left(\frac{\sum_1^N Ritardo_i}{N} \right)$ Dove: - N: numero delle proposte di intervento con Ritardo > 0 - Ritardo per ogni intervento/modifica equivale a <i>Data_acc</i> - <i>Data_disp</i> - 2 - IQ1.09 = 0 se N = 0		
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	0		
Azioni contrattuali	2 rilievi per ogni unità superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



IQ1.10 - Rilievi sulla fornitura

L'indicatore misura la qualità complessiva della fornitura e quindi il rispetto di tutte le obbligazioni assunte dal Fornitore

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti del Fornitore		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Note di rilievo
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero rilievi emessi nel trimestre di riferimento		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Valore Limite	2 rilievi		
Formula	$IQ1.10 = N_{rilievi}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	2		
Azioni contrattuali	Penale pari a 0,75 per mille dell'importo complessivo contrattuale per ciascun rilievo eccedente il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



4 Indicatori di qualità degli interventi

IQ2.01 – Rispetto dei tempi di certificazione o di verifica prestazionale

L'indicatore misura il rispetto della pianificazione delle attività prevista nella proposta di intervento approvata

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempi per l'esecuzione dell'intervento		
Unità di misura	Rapporto %	Fonte dati	Pianificazione intervento prevista dalla proposta d'intervento approvata, Verbale di conclusione intervento
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	- Elapsed previsto dalla proposta di intervento approvata (Elapsed_Approvato), , in caso di aggiornamenti si considera l'ultimo approvato - Data disponibilità del SW in ambiente di collaudo, (Data_{SW}) - Data verbale di conclusione dell'intervento (Data_{fine})		
Regole di campionamento	Vengono considerati tutti gli interventi conclusi nel mese di riferimento		
Valore Limite	105%		
Formula	$IQ1.11 = \frac{(Data_{fine} - Data_{SW})}{Elapsed_Approvato} * 100$		
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	105%		
Azioni contrattuali	Un numero di rilievi pari a: $Rilievi = IQ2.01 - 105$		
Eccezioni	Nessuna		



IQ2.02 – Qualità dei test di certificazione

L'indicatore misura la corretta esecuzione dei test di certificazione sulla base della difettosità residua del software certificato.

Per la definizione dei livelli di severità della difettosità riscontrata e dello "stato" dell'anomalia, si rinvia ai successivi paragrafi 7 e 8.

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Percentuale di difettosità residua, suddivisa per livello di severità, riscontrata in fase di collaudo/accettazione utente e dopo il primo mese di esercizio (20 giorni lavorativi)		
Unità di misura	Rapporto %	Fonte dati	Sistemi di gestione delle anomalie
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Al termine del primo mese di esercizio del software certificato
Dati da rilevare	Totale anomalie CU: numero totale di anomalie, suddivise per livello severità, rilevate durante la fase di collaudo/accettazione utente e poste nello stato VERIFIED al termine di detta fase. (<i>Totale_Anomalie_CU(Lx)</i>) Totale anomalie ESE: numero totale di anomalie, suddivise per livello di severità, aperte durante il primo mese di esercizio (20 gg lavorativi) del sw certificato, e poste nello stato VERIFIED al termine di tale periodo (<i>Totale_Anomalie_ESE(Lx)</i>). Totale anomalie certificazione: numero di anomalie aperte durante l'esecuzione dei test di certificazione e poste nello stato VERIFIED al termine dell'intervento di certificazione (<i>Totale_Anomalie_Certificazione(Lx)</i>).		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le anomalie riscontrate in fase di collaudo/accettazione utente e nel primo mese di esercizio		
Valore Limite	IQ2.02(L1) = 1%, IQ2.02(L2) ≤ 3%, IQ2.02(L3) ≤ 10%, IQ2.02(L4) ≤ 15% IQ2.02(globale) ≤ 8%		
Formula	$IQ2.02(Lx) = \frac{Totale_Anomalie_CU(Lx) + Totale_Anomalie_ESE(Lx)}{Totale_Anomalie_Certificazione(Lx)}$ $IQ2.02(globale) = \frac{Totale_Anomalie_CU(globale) + Totale_Anomalie_ESE(globale)}{Totale_Anomalie_Certificazione(globale)}$ <i>IQ2.02 = 1 se Totale_Anomalie_Certificazione = Totale_Anomalie_CU = Totale_Anomalie_ESE = 0</i> <i>Se, per i diversi livelli di severità, Totale_Anomalie_Certificazione = 0 e Totale_Anomalie_CU ≠ 0 e Totale_Anomalie_ESE ≠ 0</i> <i>IQ2.02(L1) = 1%</i> <i>IQ2.02(L2) = 3%</i> <i>IQ2.02(L3) = 10%</i>		



	$IQ2.02(L4) = 15\%$ $IQ2.02(globale) = 8\%$ <i>In modo tale che il relativo indicatore %IQ riportato al paragrafo 6 sia 0%</i>
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ2.02(L1) = 1\%$, $IQ2.02(L2) \leq 3\%$, $IQ2.02(L3) \leq 10\%$, $IQ2.02(L4) \leq 15\%$ $IQ2.02(globale) \leq 8\%$
Azioni contrattuali	Si rimanda a quanto previsto dal paragrafo 6.
Eccezioni	Nessuna



IQ2.03 - Ricicli piano di collaudo preliminare

L'indicatore misura la qualità dell'attività di validazione del piano di collaudo preliminare

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero dei ricicli del piano di collaudo preliminare a seguito dell'accertamento di casi di test errati, mancanti, o non corrispondenti ai requisiti		
Unità di misura	Ricicli	Fonte dati	Verbale approvazione piano di collaudo preliminare da parte dell'utente
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Al termine di ciascun intervento di certificazione
Dati da rilevare	Numero dei ricicli effettuati sul piano di collaudo preliminare a causa di sua mancata approvazione dello stesso da parte della struttura di EQ preposta al colludo / accettazione utente		
Regole di campionamento	Tutti i ricicli del piano di collaudo preliminare resesi necessari		
Valore Limite	0 riciclo		
Formula	<i>IQ2.03 = NumeroRicicli</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Penale pari all'1 per mille dell'importo dell'intervento per ogni unità superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

IQ2.04 – Qualità delle segnalazioni di anomalie

L' indicatore misura l'effettiva anomalia rispetto a quanto segnalato.

Per lo "stato" dell'anomalia, si rinvia al successivo paragrafo 8.

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Anomalie riscontrate durante il periodo di certificazione		
Unità di misura	Rapporto %	Fonte dati	Sistemi di gestione delle anomalie
Periodo di riferimento	Tutta la durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Al termine di ciascun intervento di certificazione
Dati da rilevare	Totale anomalie annullate: numero di anomalie segnalate durante l'intervento di certificazione risolte in stato RESOLVED/INVALID o RESOLVED/WORKSFORME. Totale anomalie: numero di anomalie segnalate durante l'intervento di certificazione.		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le anomalie che transitano per gli stati RESOLVED/INVALID o RESOLVED/WORKSFORME.		
Valore Limite	15%		
Formula	$IQ2.04 = \frac{\text{TotaleAnomalieAnnullate}}{\text{TotaleAnomalie}} * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 15%		
Azioni contrattuali	Si rimanda a quanto previsto dal paragrafo 6		
Eccezioni	Nessuna		



5 Connessione alla rete aziendale

Qualora il Fornitore non rispetti quanto previsto dal paragrafo 7 del capitolato tecnico in ordine al collegamento delle proprie apparecchiature (notebook o similari) alla rete aziendale di EQ, quest'ultima applicherà le seguenti penali cumulabili tra loro:

- in caso di mancata autorizzazione di EQ al collegamento delle apparecchiature: una penale pari allo 0,5 per mille 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 per mille dell'importo complessivo contrattuale;
- per ogni apparecchiatura; in caso di collegamento contemporaneo delle apparecchiature alla rete aziendale di EQ ed ad altra rete esterna: una penale pari all' 1 per mille dell'importo complessivo contrattuale per ogni apparecchiatura.



6 Azioni contrattuali

Per gli indicatori per i quali nel riquadro "Azioni contrattuali" si fa richiamo al presente paragrafo, in caso di non raggiungimento dei Valori Limite o Valori di soglia, ove previsti, associati ai diversi indicatori, saranno applicate le penali di seguito indicate.

La penale verrà calcolata come segue:

- Per tutti gli interventi conclusi nel mese vengono considerati gli indicatori di qualità IQ2.02 e IQ2.04
- Viene calcolato, per ogni intervento, l'*Indice Qualità Intervento* come di seguito indicato

Peso	IQ	Descrizione	%IQ			
			0%	80%	90%	100%
50%	IQ2.02	Qualità dei test di certificazione. <i>Il valore verrà calcolato come media delle percentuali raggiunte per singolo livello di severità delle anomalie includendo anche il livello globale.</i>				
		Livello 1 - Bloccante di Sistema	>1%	NA	NA	≤1%
		Livello 2 - Bloccante di Funzione	>6%	4 ≤ IQ ≤ 6 %	3 < IQ < 4 %	≤3%
		Livello 3 - Media	>15%	13 ≤ IQ ≤ 15 %	10 < IQ < 12 %	≤10%
		Livello 4 - Formale	>20%	NA	15 < IQ < 20 %	≤15%
		Globale	>15%	10 ≤ IQ ≤ 15 %	8 < IQ < 10 %	≤8
50%	IQ2.04	Qualità delle segnalazioni di anomalie	>15%	NA	NA	≤15%

$$\text{Indice Qualità Intervento} = \sum (\%IQ * \text{Peso})$$

- Considerando tutti gli interventi conclusi nel mese di riferimento, si calcola l'Indice di Qualità Mensile come media aritmetica dei relativi Indice Qualità Intervento
- Viene quindi calcolata la penale come:
 - $97 \leq \text{IndiceQualitàMensile} \leq 100$
nessuna penale
 - $80 \leq \text{IndiceQualitàMensile} < 97$
penale pari a $(100 - \text{IndiceQualitàMensile}) * 0,2\% * \text{Valore Contrattuale}$
 - $\text{IndiceQualitàMensile} < 80$
penale pari a $(100 - \text{IndiceQualitàMensile}) * 0,5\% * \text{Valore Contrattuale}$



Si avranno quindi i seguenti esempi di calcolo, ipotizzando che nel corso del mese si sia concluso un solo intervento :

- IndiceQualitàIntervento pari al 100%
in questo caso, ovviamente, tutti i singoli indicatori di qualità sono pari al 100%, l'Indice Qualità Mensile è pari al 100% e la penale è pari a zero
- IndiceQualitàIntervento pari a 86%
Si hanno i seguenti valori degli indicatori di qualità e i relativi %IQ
 - $IQ2.02(L1) = 2\% \rightarrow \%IQ = 0\%$
 - $IQ2.02(L2) = 3\% \rightarrow \%IQ = 100\%$
 - $IQ2.02(L3) = 14\% \rightarrow \%IQ = 80\%$
 - $IQ2.02(L4) = 17\% \rightarrow \%IQ = 90\%$
 - $IQ2.02(globale) = 9\% \rightarrow \%IQ = 90\%$
 - $IQ2.04 = 100\% \rightarrow \%IQ = 100\%$
 - Si calcola quindi la media dei valori IQ2.02 che risulta quindi 72%
 - Si calcola quindi il valore dell'IndiceQualitàIntervento sulla base del %IQ di ciascun indicatore per il relativo peso, come
 $IndiceQualitàIntervento = 72\% * 50\% + 100\% * 50\% = 86\%$
 - Considerando l'unico intervento concluso nel mese, l'Indice di Qualità Mensile sarà pari al 86%
 - la penale sarà pari a
 $penale = 0,2\% * (100 - 86) * ImportoIntervento = 2,8 \text{ per mille dell'importo contrattuale}$



7 Descrizione dei livelli per le anomalie

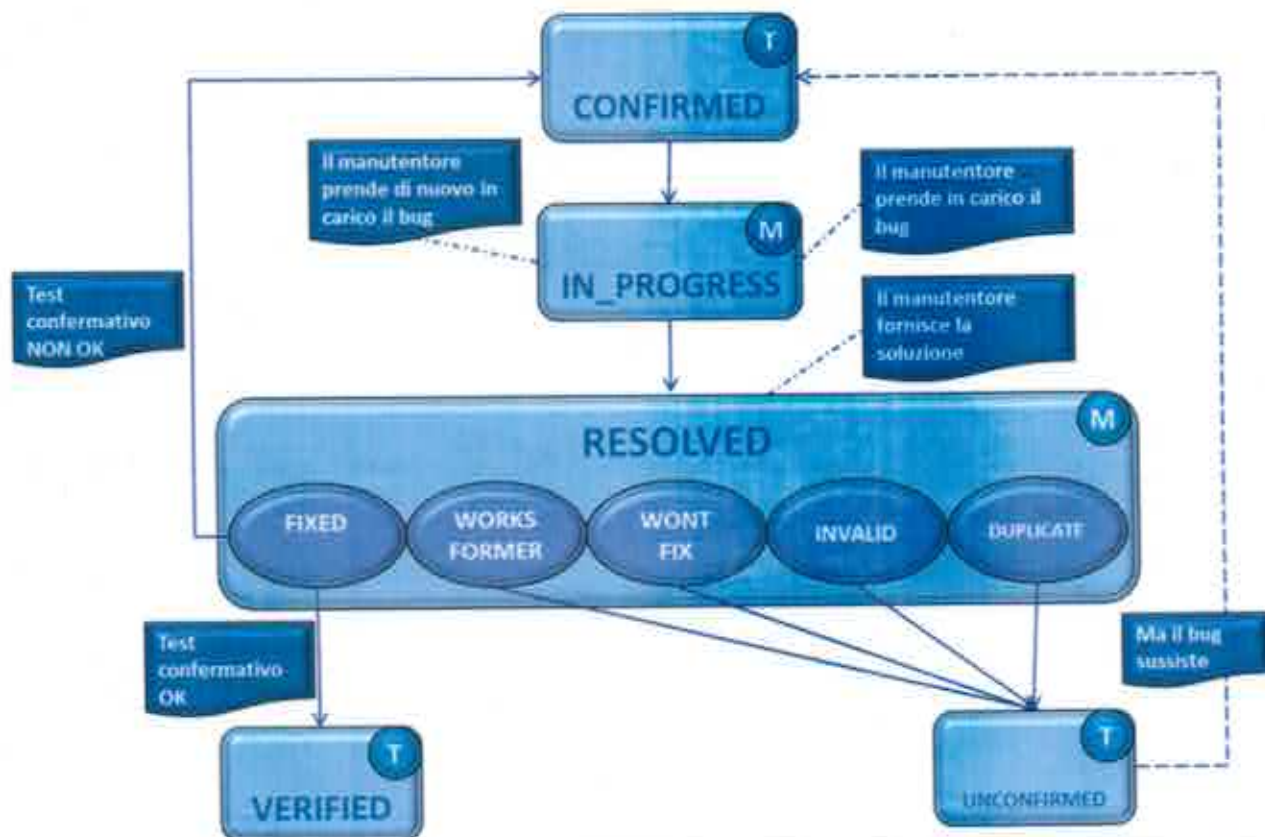
Nella tabella seguente sono descritti i 4 livelli di severità corrispondenti alle anomalie software.

Livello	Descrizione
Livello 1 - Bloccante di Sistema	La maggior parte del sistema non può essere utilizzata: - i sistemi operativi sono fermi; - le funzioni principali sono inutilizzabili; - le periferiche sono inutilizzabili; - i collegamenti con il CED o con le centrali sono interrotti; - non c'è comunicazione con i sistemi di interfaccia; - nelle fasi di test non è possibile proseguire con le attività; - errori nella documentazione che impediscono il rilascio in esercizio e/o la prosecuzione di tutta l'attività di collaudo. Classificazione Bugzilla: Blocker
Livello 2 - Bloccante di Funzione	Una parte del sistema non può essere utilizzata: - alcune funzioni non sono utilizzabili; - si ha un degrado nelle prestazioni tale che non è possibile svolgere le attività; - il sistema si blocca oltre un certo grado di attività; - una parte significativa dell'utenza non può svolgere le proprie attività; nelle fasi di test non è possibile eseguire validazioni su una o più unità funzionali; - errori nella documentazione che, pur non impedendo il rilascio in esercizio e/o le attività di collaudo, limitano parzialmente l'operatività/utilizzo di funzioni fondamentali del sistema. Classificazione Bugzilla: Critical, Major
Livello 3 - Media	Il sistema funziona ma provoca alcuni problemi all'utente: - sono necessari interventi manuali; - devono essere utilizzate procedure di emergenza; - si ha un degrado nelle prestazioni ma il sistema non si blocca; - nelle fasi di test non è possibile completare la validazione su una singola funzione; - errori nella documentazione che, pur non impedendo il rilascio in esercizio e/o le attività di collaudo, limitano parzialmente l'operatività/utilizzo di funzioni secondarie del sistema. Classificazione Bugzilla: Normal
Livello 4 - Formale	Il sistema funziona senza creare significativi problemi all'utenza: - si possono ottenere gli stessi risultati con funzionalità o procedure alternative; - nelle fasi di test si rilevano errori non bloccanti; - errori nella documentazione che non bloccano le attività. Classificazione Bugzilla: Minor, Trivial



8 Stati delle segnalazioni di anomalia

Stati e transizioni



Wf