



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB*

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione del
sistema informativo PREVENTIVASS

(CIG: 95326385BB)

Appendice 1 al Capitolato Tecnico

Indicatori di qualità della fornitura PREVENTIVASS



Sommario

1. Premessa	2
2. INDICATORI DI QUALITÀ PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA.....	3
IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale.....	3
IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale.....	6
IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto.....	7
IQ05 – Turn over del personale	8
IQ06 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura	9
3. INDICATORI DI QUALITÀ PER I CENTRI SERVIZI	10
IQ07 -Rispetto dell’RTO	10
IQ08 – Rispetto dell’RPO	11
IQ09 – Disponibilità dei dati a fine fornitura	12
4. INDICATORI DI QUALITÀ PER L’HELP DESK	13
IQ10 - Percentuale di chiamate in ingresso gestite.....	13
IQ11 – Tempo di presa in carico	14
IQ12 – Tempo di risoluzione.....	15
IQ13 – Numerosità richieste riaperte.....	17
5. INDICATORI DI QUALITÀ OPERATIVI PER I SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA	18
IQ14 – Tempo di attivazione degli interventi	18
IQ15 – Uptime dei servizi oggetto di fornitura e degli strumenti a supporto.....	19
IQ16 – Difettosità in esercizio.....	21
IQ17 – Interventi di manutenzione correttiva recidivi	22
6. INDICATORI DI QUALITÀ OPERATIVI PER IL COLLAUDO DEI SERVIZI	23
IQ18 – Casi di test negativi in collaudo.....	23
IQ19 – Difettosità in collaudo	24
IQ20 – Giorni di sospensione del collaudo	25
7. ARROTONDAMENTI	26



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB*

1. Premessa

Il presente documento riporta l'elenco degli indicatori di qualità per la fornitura dei servizi richiesti nel Capitolato Tecnico.

Ogni indicatore di qualità è descritto con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento;
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure;
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore;
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore;
- i dati elementari da rilevare per la misura;
- le eventuali regole di campionamento;
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare;
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia;
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi, in funzione della criticità della violazione nel contesto specifico;
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

Si precisa che:

- la finestra temporale di osservazione di ciascun indicatore coincide con l'orario stabilito del relativo servizio a cui si riferisce;
- con la dizione ore e/o giorni si intendono le ore e/o i giorni lavorativi, in funzione dell'orario di servizio stabilito;
- con la dizione mese e/o trimestre e/o semestre viene indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- con la dizione periodo di riferimento viene indicato l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati;
- per gli indicatori che prevedono un periodo di riferimento mensile o trimestrale o semestrale i periodi di riferimento relativi alla prima e all'ultima osservazione potrebbero avere una durata inferiore rispetto a quella definita.



2. INDICATORI DI QUALITÀ PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA

IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale

L'indicatore di qualità IQ01 misura il rispetto di una scadenza temporale definita formalmente, in ottemperanza agli obblighi contrattuali e/o ai documenti di pianificazione approvati dall'IVASS. In tal caso la penale viene applicata dall'IVASS. Si precisa che per data effettiva di consegna di un *deliverable* si intende la data di consegna del *deliverable* che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto;
- il termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Per ciascun servizio e per ciascun <i>deliverable</i> prodotto nell'ambito del servizio, il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un <i>deliverable</i> della fornitura, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal piano di lavoro approvato.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, lettere di consegna di <i>deliverable</i> , verbali, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna di un <i>deliverable</i> ($data_{prev}$) · Data effettiva di consegna/riconsegna di un <i>deliverable</i> ($data_{eff}$)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le scadenze contrattuali relative nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ01 = data_{eff} - data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ01 ≤ 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'IVASS applicherà la penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo complessivo dell'obiettivo/servizio di riferimento nel contratto di fornitura.		



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB*

Eccezioni

Nessuna



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB

IQ02 – Qualità della documentazione

L'indicatore di qualità IQ02 misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione dell'IVASS riguardo alla documentazione prodotta. Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, saranno conteggiate tutte le rielaborazioni.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Numero documenti rielaborati	Fonte dati	E-mail, lettere , verbali, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'IVASS (N_documenti_rielaborati)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = N_{documenti_rielaborati}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	IQ02 <= 1		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a "N_documenti_rielaborati" meno 1.		
Eccezioni	Nessuna		



IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale

L'indicatore di qualità IQ03 riguarda la tempestività nell'inserimento/sostituzione sia alle risorse impiegate in modalità continuativa per l'erogazione dei servizi professionali sia alle risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso l'IVASS.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, E-mail, lettere, verbali, consuntivazione mensile (rendiconto risorse).
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Data Richiesta inserimento ¹ (Data_rich_risorsa) Data effettiva di inserimento ² (Data_inser_risorsa) Tempo necessario all'IVASS per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (Tassenso) Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (Tris_ins)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta dell'IVASS.		
Formula	$IQ03 = \sum_{j=1}^{Tris_ins} ritardo_in\ s_j$ dove: $tempo_ins_j = Data_ins_risorsa_j - Data_rich_risorsa_j - T_assenso$ $ritardo_ins_j = 0 \quad se\ tempo_ins_j \leq 5\ giorni\ lavorativi$ $ritardo_ins_j = tempo_ins_j - 5 \quad se\ tempo_ins_j > 5\ giorni\ lavorativi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ03 <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'IVASS applicherà una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolinquinque per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per "Data richiesta inserimento" si intende la data in cui l'IVASS richiede l'inserimento di una risorsa nella fornitura.

² Per "Data Effettiva di inserimento" si intende la data in cui il Fornitore rende effettivamente disponibile la risorsa ritenuta idonea da parte dell'IVASS.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB

IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto

L'indicatore di qualità IQ04 misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure le risorse che, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, l'IVASS ha ritenuto non adeguate alla mansione o alle attività previste, richiedendone la rimozione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Inadeguatezza delle risorse proposte dal Fornitore		
Unità di misura	Numero di richieste di sostituzione	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente dall'IVASS, che riguardano il personale della fornitura nel periodo di riferimento (N_sostit_rich)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = N_{sostit_rich}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ04= 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a "N_sostit_rich".		
Eccezioni	Nessuna		



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB

IQ05 – Turn over del personale

L'indicatore di qualità IQ05 riguarda le sostituzioni operate dal Fornitore relative sia alle risorse impiegate in modalità continuativa per l'erogazione dei servizi professionali sia alle risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso l'IVASS.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Singola risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (Nrisorse_sostituite).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = N_{risorse_sostituite}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ05 <=1		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a "Nrisorse_sostituite" meno 1.		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"> • Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'IVASS, non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia; • Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: <ol style="list-style-type: none"> a) ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso; 		



- b) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'IVASS, come indicato nello schema di contratto;
- c) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.

IQ06 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità IQ06 misura il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro.

Inoltre, sono conteggiati i rilievi afferenti la documentazione prodotta (output della fornitura) sia relativamente alla prima consegna che alle successive rielaborazioni richieste dall'IVASS.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none"> di carattere generale (pertanto tutti quelli sulla documentazione prodotta e non direttamente riconducibile ad un obiettivo), afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro; afferenti il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, così come indicato nel capitolato. 		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ($N_{\text{rilievi_forn}}$)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sulla fornitura comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ06 = N_{\text{rilievi_forn}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ06 \leq 3$		



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB

Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo complessivo del contratto di fornitura per ogni rilievo eccedente il valore soglia.
Eccezioni	Nessuna

3. INDICATORI DI QUALITÀ PER I CENTRI SERVIZI

IQ07 -Rispetto dell'RTO

L'indicatore di qualità IQ07 misura il rispetto del RTO (*Recovery Time Objective*) nel caso di evento di disastro che rende indisponibile l'applicazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempistiche di attivazione della configurazione di emergenza/simulazione.		
Unità di misura	Ora	Fonte dati	E-mail, notifiche, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Fine dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (Nrilievi_forn)		
Regole di campionamento	Vanno considerate sia gli eventuali casi di attivazione della configurazione di emergenza che le simulazioni.		
Formula	$IQ07 = RTO_{atteso} - RTO_{effettivo}$ Dove $RTO_{atteso} = 48$ ore solari		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ07 ≥ 0		
Azioni contrattuali	Per ogni ora solare eccedente la soglia, l'IVASS applicherà la penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		

IQ08 – Rispetto dell'RPO

L'indicatore di qualità IQ08 misura il rispetto del RPO (*Recovery Point Objective*) nel caso di evento di disastro che rende indisponibile l'applicazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	<p>Il presente indicatore di qualità misura il rispetto del RPO (<i>Recovery Point Objective</i>) nel caso di evento di disastro che rende indisponibile l'applicazione. Tale indicatore non viene considerato nel caso in cui il disservizio sia direttamente imputabile al fornitore cloud.</p> <p>Il valore di RPO rappresenta la perdita dati tollerabile in termini di scostamento fra l'immagine dei dati del sito secondario rispetto ai dati del sito primario.</p> <p>Il valore target è 4 ore.</p>		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	E-mail, notifiche, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Annuale	Frequenza di misurazione	bisettimanale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di campionamenti (NT) • Numero dei campioni per cui il valore si discosta dal valore soglia (N fuori soglia) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate sia gli eventuali casi di attivazione della configurazione di emergenza che le simulazioni.		
Formula	$IQ08 = \frac{NT - N_{fuorisoglia}}{NT} \times 100$ <p>NT = 104</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ08 >=99%		
Azioni contrattuali	Per ogni 0,1% di scostamento dalla soglia definita, nonché per ogni caso di verificata inconsistenza dei dati di replica, l'IVASS applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		

IQ09 – Disponibilità dei dati a fine fornitura

L'indicatore di qualità IQ09 riguarda la disponibilità verso l'IVASS dei dati conservati/configurazioni relativi all'applicazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto della scadenza di consegna/riconsegna dei principali <i>deliverable</i> e oggetti della fornitura (es. almeno i dati memorizzati nei DB, file di configurazione, immagine server etc ...) stabilita dal contratto e/o dal piano di lavoro approvato, con indicazione della data di fine fornitura.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, lettere di consegna di <i>deliverable</i> , verbali, comunicazioni
Periodo di riferimento	Fine dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna (<i>data_prev</i>) Data effettiva di consegna/riconsegna (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate le scadenze contrattuali nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ09 = data_{eff} - data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ09 <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'IVASS applicherà la penale pari all'0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB

4. INDICATORI DI QUALITÀ PER L'HELP DESK

IQ10 - Percentuale di chiamate in ingresso gestite

Con questo indicatore si misura il numero di chiamate telefoniche che hanno ottenuto risposta entro il tempo stabilito contrattualmente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	tempo che intercorre tra la richiesta di contatto con l'operatore e il contatto. Per richiesta di contatto si intende l'ingresso della chiamata telefonica in coda operatore.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piattaforma Telefonica
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di chiamate totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione (CROT) Numero di chiamate connesse con l'operatore entro 60" (sessanta secondi) (CRON) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo preso in esame		
Formula	$IQ10 = \frac{CRON}{CROT} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per: <ul style="list-style-type: none"> - difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	IQ10 \geq 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo. Per ogni 0,5% di riduzione, si aggiunge l'emissione di un ulteriore rilievo.		
Eccezioni	Nessuna		



IQ11 – Tempo di presa in carico

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste multicanale ricevute da parte dell'Help Desk e relative ad anomalie e/o richiesta informazioni.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e Ora (hh/mm/ss) dell'invio della richiesta (<i>Data_invio_ric</i>) • Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta (<i>Data_presaincarico_ric</i>) • Numero di richieste prese in carico (<i>N_richieste_presaincarico</i>) • Numero totale di richieste (<i>N_richieste</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ11 = \frac{N_richieste_presaincarico(T_presaincarico \leq 10 \text{ minuti})}{N_richieste} \times 100$ <p>dove: T_presaincarico = Data_presaincarico_ric - Data_invio_ric</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	IQ11 >= 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo complessivo del contratto di fornitura, per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



IQ12 – Tempo di risoluzione

L'indicatore misura la tempestività nell'esecuzione delle attività necessarie alla risoluzione delle richieste ricevute tramite il servizio di *Help Desk* e relative ad anomalie e/o richiesta di informazioni. Sono compresi, comprese le richieste aperte in automatico dagli Strumenti di monitoraggio e controllo.

Per la rilevazione dell'indicatore di qualità si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo, ed è misurato dal momento dell'apertura di ciascun ticket fino alla sua chiusura tecnica, al netto del tempo durante il quale ciascun ticket è posto in *pending*.

Per la rilevazione dell'indicatore sono conteggiati i ticket chiusi nel periodo di riferimento.

Il tempo di risoluzione massimo varia in funzione della priorità attribuita al problema:

- Priorità 1: problema di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo dei servizi ed alle eventuali componenti funzionali dei singoli servizi;
- Priorità 2: problema per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);
- Priorità 3: richiesta di tipo informativo per cui risulta difficoltoso per gli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio o sono necessarie ulteriori informazioni (o materiale documentale a supporto) o richieste relative a problematiche amministrative/contrattuali.

La priorità inizialmente attribuita potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti dell'IVASS. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra gli eventi che potrebbero comportare una richiesta in tal senso si possono citare:

- la concomitanza di molteplici segnalazioni di disservizio riconducibili alla stessa causa;
- la sussistenza di situazioni di particolare criticità per l'IVASS (per esempio, la prossimità di scadenze di importanza significativa).

La seguente tabella indica i tempi massimi di risoluzione in funzione della priorità attribuita al problema.

Priorità del problema	T_limite - Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
Priorità 1	≤ 4 ore
Priorità 2	≤ 8 ore
Priorità 3≤	≤ 12 ore

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di richieste risolte entro i tempi massimi previsti, dipendenti dalla priorità attribuita alle richieste stesse.		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico (<i>Data_aper_ric</i>) • Data Ora (hh/mm/ss) della risoluzione (<i>Data_riso_ric</i>) • Tempo di <i>pending</i> complessivo (<i>T_pending</i>) • Numero totale di richieste (<i>N_richieste</i>) 		



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB

Regole di campionamento	Nessuna
Formule	$IQ12a = \frac{N_richieste(T_risoluzione \leq T_limite_Priorità1)}{N_richieste} \times 100$ $IQ12b = \frac{N_richieste(T_risoluzione \leq T_limite_Priorità2)}{N_richieste} \times 100$ $IQ12c = \frac{N_richieste(T_risoluzione \leq T_limite_Priorità3)}{N_richieste} \times 100$ <p>Dove: T_risoluzione = Data_risol_ric – Data_aper_ric – T_pending</p>
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".
Valore di soglia	IQ12a >= 98% IQ12b >= 96% IQ12c >= 94%
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia per IQ12a, IQ12b, IQ12c comporterà l'applicazione della penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto di fornitura per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia.
Eccezioni	Nessuna



IQ13 – Numerosità richieste riaperte

L'indicatore di qualità IQ13 misura la corretta esecuzione delle attività di risoluzione richieste; pertanto, sono oggetto di rilevazione tutti i ticket risolti da risorse appartenenti ai *Team* del Fornitore.

Si considerano non eseguite correttamente le attività i cui ticket sono stati oggetto di riapertura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Correttezza nella risoluzione della singola richiesta		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di richieste, aventi almeno una riapertura, chiuse nel periodo di riferimento (A); • Numero di richieste di cui è stata effettuata la riapertura per cause imputabili al Fornitore, chiuse nel periodo di riferimento (B); • Numero totale di richieste chiuse nel periodo di riferimento (C). 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ13 = \frac{A - B}{C} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	IQ13 <= 5%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo.		
Eccezioni	Nessuna		



5. INDICATORI DI QUALITÀ OPERATIVI PER I SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

IQ14 – Tempo di attivazione degli interventi

L'indicatore di qualità IQ14 misura la tempestività di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'IVASS.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'IVASS		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int) Data di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ14 = \sum_{j=1}^{N_{totale\ interv}} ritardo_at\ tiv_j$ <p>dove:</p> $T_attiv_j = Data_attiv_int_j - Data_rich_int_j$ $ritardo_at\ tiv_j = 0 \quad \text{se } T_attiv_j \leq 5\text{ giorni_lavorativi}$ $ritardo_at\ tiv_j = T_attiv_j - 5\text{ giorni_lavorativi} \quad \text{se } T_attiv_j > 5\text{ giorni_lavorativi}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ14 <= 2		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'IVASS applicherà una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo complessivo del contratto di fornitura del servizio di riferimento.		
Eccezioni	Nessuna		

IQ15 – Uptime dei servizi oggetto di fornitura e degli strumenti a supporto

L'indicatore di qualità IQ15a misura la disponibilità dei servizi richiesti dall'IVASS e degli strumenti di supporto, di seguito elencati, resi disponibili dal Fornitore per l'erogazione dei servizi stessi per l'intera durata contrattuale:

- Portale di Governo e Gestione della Fornitura,
- Cruscotto sintetico di controllo/monitoraggio della fornitura,
- Sistema di *Trouble Ticketing*.

Caratteristica	Performance	Sottocaratteristica	Disponibilità delle Risorse
Aspetto da valutare	Disponibilità Infrastruttura (e/o delle Risorse e/o dei servizi) virtuale(i) creata(e) ed allocata(e) dall'IVASS, in particolare <i>Uptime</i> per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'infrastruttura virtuale.		
Unità di misura	Minuti	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Intervallo di tempo di indisponibilità dell'infrastruttura non operativa (T_{down}) • Intervallo di tempo di riferimento (1 mese) (T_{tot}). 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ15a = \left(1 - \frac{T_{down}}{T_{tot}}\right) \times 100$ <p>Dove</p> $T_{down} = \sum_{j=1}^M d_j$ <p>con M pari al numero di disservizi e d_j la durata (espressa in minuti) del disservizio j-esimo e $T_{tot}=24 \times 60 \times 365$.</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	IQ15a \geq 99,902% su base mensile per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale		
Azioni contrattuali	<p>L'indisponibilità della infrastruttura a supporto della erogazione dei servizi per un tempo complessivo superiore o uguale al valore soglia di Uptime richiesto per IQ15a costituisce disservizio e comporta l'emissione di una penale pari al 1‰ (uno per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto di fornitura per ogni 0,01% zerovirgolazerouno per cento) in diminuzione rispetto al valore soglia.</p> <p>L'indisponibilità degli strumenti a supporto della erogazione dei servizi costituisce disservizio e comporta l'emissione di un rilievo per ogni 0,01% zerovirgolazerouno per cento) in diminuzione rispetto al valore soglia.</p>		



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB*

Eccezioni

Nessuna



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB

IQ16 – Difettosità in esercizio

Per ogni servizio in fase di avvio e/o rilasciato in esercizio e/o acquistato, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti nel periodo di riferimento, per cause imputabili al fornitore.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità/Stabilità
Aspetto da valutare	Malfunzionamenti del servizio per cause imputabili al fornitore		
Unità di misura	Malfunzione	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio, controllo e tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero totale di malfunzionamenti rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunzionamenti)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ16 = N_malfunzionamenti		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è < 0,0005 - per eccesso se la parte decimale è > 0,0005		
Valore di soglia	IQ16 < 3		
Azioni contrattuali	Per ogni malfunzione eccedente la soglia, l'IVASS applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB

IQ17 – Interventi di manutenzione correttiva recidivi

L'indicatore di qualità IQ17 misura l'efficacia degli interventi di manutenzione correttiva, attraverso il monitoraggio degli interventi legati ad un'anomalia recidiva (già trattata mediante un intervento di manutenzione correttiva).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del <i>software</i> applicativo in esercizio a seguito di un malfunzionamento		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_ricorsivi</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ17 = Ncase_ricorsivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ17 = 3		
Azioni contrattuali	Ogni case recidivo eccedente il valore di soglia comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattualmente definito per il servizio.		
Eccezioni	Nessuna		



6. INDICATORI DI QUALITÀ OPERATIVI PER IL COLLAUDO DEI SERVIZI

IQ18 – Casi di test negativi in collaudo

L'indicatore di qualità IQ18 si applica ai servizi 3.1 "Conduzione Operativa e Manutenzione Infrastrutture Informatiche (CLOUD AWS)" e 3.2 "Sviluppo, Manutenzione e Conduzione Operativa Applicativi e Database" di cui al Capitolato Tecnico e misura l'efficienza delle attività di progettazione e sviluppo; l'indicatore dovrà essere rilevato per ogni collaudo, compresi i collaudi successivi ad un precedente collaudo negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di casi di test eseguiti con esito negativo rispetto al totale dei casi di collaudo eseguiti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di Collaudo • Rapporto di collaudo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo dell'obiettivo
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Casi di test pianificati, eseguiti con esito negativo in collaudo (<i>N_test_not_ok</i>) • Casi di test eseguiti in collaudo (<i>Tot_test</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ18 = \frac{N_test_not_ok}{Tot_test} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	IQ18 <= 10%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo		
Eccezioni	Nessuna		



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB

IQ19 – Difettosità in collaudo

L'indicatore di qualità IQ19 misura l'affidabilità per i servizi richiesti, in relazione alle difettosità rilevate in fase di collaudo. Per *difettosità in collaudo* si intende il rapporto tra il numero dei difetti nella fase di collaudo dell'obiettivo/servizio e l'effort/volume dell'obiettivo/servizio stesso, espresso in Giorni Persona (GP).

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità/Stabilità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo (funzionale o di configurazione)		
Unità di misura	Numero di difetti / <i>Effort</i>	Fonte dati	Documentazione di collaudo Piani di test/realizzazione
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero totale di difetti segnalati emersi durante il collaudo (<i>N_difetti</i>) • <i>Effort</i> totale dell'obiettivo (<i>Ntotale_GP</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il collaudo sull'obiettivo		
Formula	$DFCC = N_difetti / N_totale\ GP$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	DFCC <= 0,030		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo		
Eccezioni	Nessuna		



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB

IQ20 – Giorni di sospensione del collaudo

L'indicatore di qualità IQ20, misura il numero di giorni complessivo di sospensione del collaudo di un servizio per cause imputabili al Fornitore.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità/Stabilità
Aspetto da valutare	Numero di giorni complessivo di sospensione del collaudo di un servizio per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Lettera di sospensione del collaudo Lettera di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero di giorni di sospensione del collaudo (<i>Nsosp</i>)		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima sia per le successive)		
Formula	$GSCO = Nsosp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$GSCO = 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'IVASS applicherà una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento dei servizi di gestione, conduzione e manutenzione
del sistema informativo PREVENTIVASS
CIG 95326385BB*

7. ARROTONDAMENTI

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, le prime dovranno essere arrotondate nel modo seguente:

- aumento o riduzione del 5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e 2,49% ed al 5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dello 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,01%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,0000% e 0,0049% ed al 0,01% per scostamenti superiori.