

Schede per l'applicazione di  
azioni contrattuali,  
aggiuntive rispetto alle previsioni contenute nei  
singoli servizi.

|  |  |
|--|--|
| <b>Classe di fornitura</b>                     | TUTTE  |
| <b>Caratteristica/<br/>sottocaratteristica</b> | Efficienza/efficienza temporale  |
| <b>Indicatore/Misura</b>                       | Verifica dell'Attuazione delle Forniture – <b>VAF</b>  |
| <b>Sistema di gestione<br/>delle misure</b>    | Verrà utilizzato un sistema di project management in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari relativi anche alle scadenze di progetto. La data di consegna effettiva deve essere rilevata da una evidenza oggettiva da definire. |
| <b>Unità di misura</b>                         | Tempo (lavorativo) in giorni   |
| <b>Dati elementari da<br/>rilevare</b>         | data di effettiva consegna<br>data prevista di evento relativa al piano approvato  |
| <b>Periodo di<br/>riferimento</b>              | Intera durata del periodo di implementazione   |
| <b>Frequenza<br/>esecuzione misure</b>         | In accordo con le milestone del piano approvato  |
| <b>Regole di<br/>campionamento</b>             | NA   |
| <b>Formula di calcolo</b>                      | <b>VAF = Dc -Dp</b><br><br>dove<br>Dc = data di effettiva consegna<br>Dp = data prevista di evento relativa al piano approvato   |
| <b>Regole di<br/>arrotondamento</b>            | NA   |
| <b>Obiettivi<br/>(valori soglia)</b>           | <b>VAF ≤ 0.</b>  |

Deve essere valutata la puntualità della consegna nell'ambito della fornitura. In relazione a questa è stabilita una penale pari ad una percentuale del valore dell'importo di contratto per ogni giorno di ritardo. Si applica la percentuale indicata nell'elenco seguente.

| Descrizione   | Regola  | Penale   |
|---|---|--|
| Piano di progetto contenente il dettaglio delle fasi e delle consegne (consegna documentazione) | Consegna deliverable, approvato dalla Committente, entro 60 giorni dalla stipula del Contratto.   | 1% dell'importo del Contratto per ogni giorno di ritardo   |
| Definizione dell'architettura SOA (consegna documentazione)                                     | Consegna deliverable, approvato dalla Committente, entro le date indicate nel Piano di Progetto per le singole componenti.                              | 0,5‰ dell'importo del Contratto per ogni giorno di ritardo |
| Analisi preliminare dei requisiti Funzionali (consegna documentazione)                          | Consegna deliverable, approvato dalla Committente, entro le date indicate nel Piano di Progetto per le singole fasi di implementazione.                 | 0,5‰ dell'importo del Contratto per ogni giorno di ritardo |
| Analisi di dettaglio e Definizione dei Requisiti Funzionali e Tecnici (consegna documentazione) | Consegna deliverable, approvato dalla Committente, entro le date indicate nel Piano di Progetto per le singole fasi di implementazione.                 | 0,5‰ dell'importo del Contratto per ogni giorno di ritardo |
| Definizione dell'architettura Software (consegna documentazione)                                | Consegna deliverable, approvato dalla Committente, entro la data indicata nel Piano di Progetto   | 0,5‰ dell'importo del Contratto per ogni giorno di ritardo |
| Inizio operazioni di Sviluppo Software  | Consegna deliverable, approvato dalla Committente, entro le date indicate nel Piano di Progetto per le singole fasi di implementazione.                 | 0,5‰ dell'importo del Contratto per ogni giorno di ritardo |
| Fine Test con esito positivo della singola fase   | Consegna deliverable di singola fase, approvato dalla Committente, entro le date indicate nel Piano di Progetto per le singole fasi di implementazione. | 0,5‰ dell'importo del Contratto per ogni giorno di ritardo |
| Collaudo della singola fase   | Collaudo con esito positivo della singola fase, entro le date indicate nel Piano di Progetto per le singole fasi di implementazione.                    | 0,5‰ dell'importo del Contratto per ogni giorno di ritardo |
| Fine Test con esito positivo  | Consegna deliverable finale, approvato dalla Committente, entro la data indicata nel Piano di Progetto.   | 0,5‰ dell'importo del Contratto per ogni giorno di ritardo |
| Collaudo del Sistema e passaggio in Esercizio   | Collaudo con esito positivo e passaggio in Esercizio della Piattaforma. Entro la data indicata nel Piano di Progetto                                    | 0,5‰ dell'importo del Contratto per ogni giorno di ritardo |

**Azioni contrattuali**

|                  |    |
|------------------|----|
| <b>Eccezioni</b> | NA |
|------------------|----|

|  |   |
|--|---|
| <b>Classe di fornitura</b>                     | TUTTE   |
| <b>Caratteristica/<br/>sottocaratteristica</b> | Efficienza/efficienza temporale   |
| <b>Indicatore/Misura</b>                       | Consuntivo dell'Attuazione della Gestione – <b>CAG</b>  |
| <b>Sistema di gestione delle misure</b>        | Verrà utilizzato il sistema di trouble ticketing destinato a raccogliere ed elaborare i dati relativi agli incidenti.   |
| <b>Unità di misura</b>                         | Tempo consuntivato in ore   |
| <b>Dati elementari da rilevare</b>             | data di inizio dell'incidente<br>data di fine dell'incidente  |
| <b>Periodo di riferimento</b>                  | Intera durata del periodo di gestione   |
| <b>Frequenza esecuzione misure</b>             | Ogni tre mesi.  |
| <b>Regole di campionamento</b>                 | Vanno considerati gli incidenti avvenuti nel periodo di osservazione.   |
| <b>Formula di calcolo</b>                      | <b>CAG = Tf –Ti</b><br><br>dove<br>Ti = Data e ora di inizio dell'incidente<br>Tf = Data e ora di fine dell'incidente   |
| <b>Regole di arrotondamento</b>                | NA  |
| <b>Obiettivi (valori soglia)</b>               | I valori di soglia sono indicati in percentuali di guasti risolti, ovvero come percentuale di disponibilità calcolati sempre su base trimestrale. Si faccia riferimento ai valori contenuti nella colonna "regola" di cui alla tabella inserita in <b>Azioni contrattuali</b> |

| <b>Azioni contrattuali</b>   | Deve essere calcolata la percentuale di rispetto della soglia temporale indicata come tempo di risoluzione. Si applica la percentuale indicata nell'elenco seguente.  |   |  |
|--|---|---|--|
|  | Descrizione   | Regola  | Penale   |
|  | Incidente bloccante (ovvero un evento che comporta un grave deterioramento delle funzionalità o dell'hardware tale da non permette agli utenti di proseguire nelle loro attività – applicabile anche al singolo utente) | 97% dei guasti risolto entro 2 ore. La consuntivazione avverrà su base trimestrale. | 0,5% dell'importo del Contratto per ogni punto percentuale di differenza |
|  | Incidente Grave (evento che comporta un grave deterioramento delle funzionalità o dell'hardware, ma consente comunque di proseguire le operazioni)  | 98% dei guasti risolti entro 4 ore. La consuntivazione avverrà su base trimestrale. | 0,3% dell'importo del Contratto per ogni punto percentuale di differenza |
|  | Incidente Lieve (evento che non necessita di intervento urgente in quanto causa un degrado di prestazioni tollerabile per periodi limitati)   | 99% dei guasti risolti entro 4 ore. La consuntivazione avverrà su base trimestrale. | 0,1% dell'importo del Contratto per ogni punto percentuale di differenza |
| Disponibilità complessiva del servizio per segnalazione incidenti e problemi. La disponibilità sarà calcolata rispetto al numero di chiamate registrate nel periodo di riferimento (sono incluse nel conteggio anche le cosiddette chiamate abbandonate) | Giorni di accessibilità 7 giorni alla settimana x 24h al giorno.<br>99% di disponibilità calcolata in un trimestre. La consuntivazione avverrà su base trimestrale.   | 0,1% dell'importo del Contratto per ogni punto percentuale di differenza            |  |
| <b>Eccezioni</b>   | NA  |   |  |