



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

**SERVIZIO DI INTERCONNESSIONE TRA SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ E
RETE NAZIONALE INTERBANCARIA, NELL'AMBITO DEL SISTEMA INFORMATIZZATO
DEI PAGAMENTI DELLA PA CENTRALE – SIPA E SERVIZI DI PAGAMENTO
ATTRAVERSO IL NODO DEI PAGAMENTI - SPC**

ALLEGATO D

REQUISITI DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO



Requisiti di qualità e livelli di servizio

[Pagina Bianca]



SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	5
TERMINI E DEFINIZIONI.....	6
1. LIVELLI DI SERVIZIO	7
2. DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI	9
2.1 SERVIZIO SIPA	9
2.2 SERVIZIO NODO DEI PAGAMENTI –SPC	9
2.3 CONTINUITÀ OPERATIVA PER IL SERVIZIO NODO DEI PAGAMENTI –SPC.....	9
2.4 INTERRUZIONI PROGRAMMATE DEL SERVIZIO	9
2.4.1 Interruzione del servizio per manutenzione programmata.....	9
2.4.2 Interruzioni del servizio ammesse	10
3. INDICATORI	12
3.1 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	12
3.1.1 Disponibilità dei Servizi Lotto A	12
3.1.2 Disponibilità dei servizi Lotto B.....	13
3.2 CONTINUITÀ OPERATIVA SERVIZIO NODO DEI PAGAMENTI-SPC	14
3.2.1 Recovery Time Objective	14
3.2.2 Recovery Point Objective	15
3.3 TEMPI DI INTERVENTO	16
3.3.1 Tempi di intervento Servizio SIPA.....	16
3.3.2 Tempi di intervento Servizio Nodo dei Pagamenti-SPC.....	17
3.4 DURATA SINGOLO FERMO	18
3.4.1 Durata singolo fermo Servizio SIPA.....	18
3.4.2 Durata singolo fermo Servizio Nodo dei Pagamenti-SPC.....	19
3.5 RISPETTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE PIANIFICATI.....	20
3.6 FERMI PROGRAMMATI RIPRISTINATI NEI TEMPI STABILITI	21
3.7 TEMPO DI ATTRAVERSAMENTO NODO-SPC	22
3.8 TEMPO DI TRATTAMENTO DELLA RT.....	24
3.9 RISPETTO DEI TEMPI DI CONSEGNA DEGLI INTERVENTI EVOLUTIVI.....	25
3.10 MISURA DELLA DIMENSIONE FUNZIONALE DEL SOFTWARE	26
3.11 DIFETTOSITÀ DEL SOFTWARE MANUTENUTO.....	27
3.12 ACCURATEZZA DOCUMENTAZIONE	28
3.13 ESECUZIONE ATTIVITÀ NON PROCEDURALIZZATE	29
3.14 UTILIZZAZIONE DELLE RISORSE	30
4. REPORTISTICA PER LE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI.....	34
4.1 REPORT SUI LIVELLI DI SERVIZI	34



Requisiti di qualità e livelli di servizio

[Pagina Bianca]



Introduzione

I livelli di servizio (Service Level) sono lo strumento fondamentale con cui si governa e misura il raggiungimento degli obiettivi richiesti.

L'accordo sui livelli di servizio costituisce la garanzia sulla qualità del servizio erogato dal Prestatore ed è lo strumento oggettivo per misurare e verificare le prestazioni di servizio alla base del contratto.

Nel presente documento vengono elencati i requisiti minimi di qualità previsti per i servizi oggetto della fornitura.

Si precisa che, nell'ambito del presente documento e salvo indicazione contraria, per mese si indica il mese solare.



Termini e Definizioni

AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Arrotondamenti	<p>L'arrotondamento è applicabile alla media dei valori misurati nel periodo di osservazione contrattuale.</p> <p>Ai fini del calcolo dello scostamento tra i valori effettivi ed i valori di soglia, il valore risultante deve essere arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none">• nel caso di percentuali si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;• nel caso di ore, le frazioni si arrotondano sempre per eccesso all'unità (esempio: 2h 25m 14s si arrotondano a 3h).
BAI	<p>Business Application Interface (server SFTP su hardware dell'Amministrazione Contraente nel caso di File Transfer con T-Gate).</p> <p>Componente software che costituisce l'interfaccia tra le applicazioni di business dell'Amministrazione Contraente ed il front-end di rete (NFE), rendendo omogenee le modalità d'interazione tra le applicazioni stesse ed i Servizi di Messaging.</p>
LAN	Local Area Network
Linee guida	Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale e pubblicate sulla GU n° 31 del 7 febbraio 2014.
NFE	S'intende il componente del front-end di rete costituito dall'Apparato FEMS/I e T-Gate configurato per trasportare traffico di produzione del Servizio di Messaging.
Periodo di Osservazione¹	Arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione dei livelli di servizio erogati.
Servizio di Messaging	Si intende un insieme di servizi atti a trasportare dei dati generati dalle applicazioni di business secondo le modalità di trasmissione Message Switching (MSS), File Transfer (FTS) e Transactional (TRS) sulla SIANet.DOM.
Settimana	La settimana è definita di 7 gg di 24h ed è quindi il periodo base per cui vengono considerate le quantità che partecipano al calcolo dell'indicatore <i>Disponibilità</i> . Ai fini del calcolo di che trattasi, ciascuna settimana inizia alle 00:01 del lunedì e si conclude alle 24:00 della domenica successiva.

¹ per ogni singola Amministrazione Contraente



Requisiti di qualità e livelli di servizio

1. Livelli di servizio

Nel presente documento sono riportati gli indicatori per la misura dei livelli di servizio per le attività richieste dal Capitolato Tecnico.

Per ogni indicatore è riportata una scheda descrittiva. Ogni scheda descrittiva di un indicatore di qualità fornisce un certo numero di informazioni, utili alla sua corretta ed univoca interpretazione, nonché alla definizione del modo di misurarlo e di valutarlo in relazione a valori obiettivo o valori soglia.

In particolare le informazioni riportate sono:

Rif.	<i>Riferimento alla porzione del Capitolato Tecnico che descrive i servizi misurati.</i>
Indicatore/Misura	<i>Nome identificativo dell'Indicatore di qualità ed il relativo acronimo.</i>
Sistema di gestione delle misure	<i>È descritta la modalità di acquisizione delle misure.</i>
Unità di misura	<i>Viene indicata l'unità di misura utilizzata</i>
Dati elementari da rilevare	<i>Sono indicati i dati elementari necessari per il calcolo dell'indicatore</i>
Periodo di osservazione	<i>Periodo di osservazione determinato in modo che assicuri la significatività dell'informazione elaborata</i>
Frequenza esecuzione misure	<i>Numero di misure nel periodo di osservazione.</i>
Regole di campionamento	<i>Vengono specificate le regole di campionamento adottate in modo da ottenere dati significativi.</i>
Formula di calcolo	<i>Sono indicate le formule di calcolo adottate per elaborare, integrare, riassumere, la molteplicità dei dati elementari rendendoli espressivi dell'oggetto della misurazione e quindi dell'indicatore di qualità</i>
Regole di arrotondamento	<i>Sono indicate le regole di arrotondamento (quante cifre decimali significative impiegate, come arrotondare ad un certa cifra) dei dati elementari e delle misure risultanti dalle formule di calcolo in vista dell'utilizzo dei dati per successive sintesi</i>
Obiettivi (valori soglia)	<i>Sono specificati gli obiettivi del servizio in termini quantitativi da confrontare con le misure effettuate. Essi rappresentano i limiti di controllo per definire la qualità della fornitura. Inoltre possono essere specificati valori soglia che rappresentano il livello di accettabilità del servizio.</i>



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Azioni contrattuali	<i>Vengono specificate le azioni contrattuali conseguenti al mancato rispetto dei limiti fissati per gli indicatori per il mancato rispetto degli obiettivi e per il superamento dei valori di soglia (fuori soglia.)</i>
Eccezioni	<i>Sono indicate circostanze particolari che limitano, vincolano, sospendono o ritardano l'applicazione del sistema di rilevamento dell'indicatore.</i>



2. Disponibilità dei servizi

Il Prestatore deve garantire l'erogazione dei servizi secondo la disponibilità indicata (se del caso) nelle specifiche sezioni del capitolato riguardanti la modalità di erogazione del servizio stesso. Le eventuali interruzioni saranno gestite secondo quanto indicato nel successivo § 2.4.

Si ricapitolano nel seguito i livelli di disponibilità richiesti.

2.1 Servizio SIPA

Per i servizi di cui al lotto A l'erogazione deve essere garantita 24 ore per 7 giorni/settimana.

Il Tavolo Operativo deve essere disponibile 24 ore per 7 giorni/settimana.

L'assistenza alle Amministrazioni – help desk di secondo livello deve essere attiva in orario d'ufficio nei giorni lavorativi del calendario bancario italiano.

L'assistenza sistemistica per la gestione dei server GSR fuori dall'orario d'ufficio deve essere garantita dalla **reperibilità specialistica**.

2.2 Servizio Nodo dei Pagamenti –SPC

Per i servizi di cui al lotto B erogati ai soggetti aderenti che richiedono una disponibilità continuativa, l'erogazione deve essere garantita 24 ore per 7 giorni/settimana. I Servizi di Nodo erogati ai soggetti aderenti garantiscono le seguenti disponibilità (vedi anche paragrafo 12.5.1 delle Specifiche attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC, Allegato B alle Linee guida):

- **Servizi Base:** sono resi in modalità on-line;
- **Servizio Repository:** è reso in modalità on-line;
- **Servizio Quadratura flussi di traffico:** è reso sulla base della periodicità da definire con il fruitore;
- **Servizio Rendicontazione:** è reso su base giornaliera e con tempistica a richiesta del fruitore.

Il Tavolo Operativo è disponibile 24 ore per 7 giorni/settimana.

2.3 Continuità operativa per il servizio Nodo dei Pagamenti –SPC

Per l'erogazione del Servizio Nodo dei Pagamenti-SPC, il Prestatore si impegna a mantenere la piena operatività del sistema a fronte di condizioni di emergenza o interruzioni non programmate, nel rispetto degli indicatori definiti nel successivo § 3.

2.4 Interruzioni programmate del servizio

2.4.1 Interruzione del servizio per manutenzione programmata

Per il servizio di cui al lotto A si intendono gli interventi programmati di manutenzione adattativa ed evolutiva su SIANet.DOM, che comportino difficoltà, ritardi, ovvero anche la sospensione nell'erogazione del Servizio DOM, quali ad esempio:

- (tele)caricamento di nuove release/patch di software sui dispositivi hardware di connessione (NFE);
- installazioni e/o sostituzioni di dispositivi hardware di commutazione (Network Layer) e/o dispositivi hardware di connessione (NFE).



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Tali interventi saranno concordati con le Amministrazioni Contraenti con preavviso, da parte del Prestatore, di almeno una settimana per sospensioni di oltre un'ora e di almeno due giorni per sospensioni inferiori all'ora.

Per quanto riguarda i servizi di cui al lotto B, gli interventi di manutenzione programmata ordinaria avranno durata massima di un'ora, salvo diverso accordo, e saranno eseguiti nella fascia oraria di minor traffico, in accordo con AgID. Nel caso di interventi di manutenzione programmata straordinaria, caratterizzati da significative attività di cambiamento, la durata massima del fermo sarà proposta dal Prestatore e approvata da AgID, e verrà eseguita nella fascia oraria di minor traffico, in accordo con AgID.

Gli interventi di manutenzione programmata ordinaria saranno comunicati ad AgID con almeno una settimana di preavviso.

2.4.2 Interruzioni del servizio ammesse

In linea generale le interruzioni ammesse dei servizi oggetto del Contratto rientrano nelle seguenti fattispecie:

- Interruzioni programmate, richieste da (o per responsabilità di) AgID o dall'Amministrazione Contraente del servizio SIPA;
- Interruzioni dovute a cause di forza maggiore per eventi non attribuibili alla responsabilità del Prestatore.

Nello specifico non rientrano nel calcolo dei livelli di servizio:

- a. le interruzioni verificatesi presso il BAI installato nell'ambiente operativo dell'Amministrazione Contraente del servizio SIPA e la LAN di interconnessione BAI/NFE, gestiti direttamente dall'Amministrazione Contraente del servizio SIPA e come tali non controllabili da parte del Prestatore.;
- b. Fermi concordati con l'Amministrazione Contraente del servizio SIPA, su richiesta di quest'ultima, per manutenzione urgente, cioè interventi non pianificati per i quali il Prestatore è autorizzato ad intervenire, in tempi e modalità concordate, operando al meglio delle proprie conoscenze e capacità e cercando comunque - per quanto possibile - di minimizzare le conseguenze per l'Amministrazione Contraente stessa;
- c. Attività errate dell'Amministrazione Contraente del servizio SIPA, ivi compreso il non rispetto delle specifiche di cui alla documentazione tecnica in vigore, o indisponibilità del suo ambiente operativo (black-out elettrico, disastro, errato utilizzo o danneggiamento dei dispositivi hardware);
- d. Mancato ripristino dovuto ad assenza del personale dell'Amministrazione Contraente del servizio SIPA;
- e. Attività di test o di riconfigurazione richiesti al Prestatore dall'Amministrazione Contraente del servizio SIPA, da AgID e/o service provider afferente/i (collegato/i) all'Amministrazione Contraente del servizio SIPA;
- f. Interruzioni dovute a ripristino automatico della connessione a livello applicativo eseguito dalla apparecchiatura dell'Amministrazione Contraente del servizio SIPA;



Requisiti di qualità e livelli di servizio

- g. Sospensioni della connessione eseguite da service provider afferente/i (collegato) all'Amministrazione Contraente del servizio SIPA secondo le procedure stabilite tra service provider e l'Amministrazione Contraente;
- h. Sospensioni della connessione eseguite da service provider afferente/i (collegato) al Prestatore secondo le procedure stabilite tra service provider e Prestatore;
- i. Interventi di manutenzione pianificati dal Prestatore e comunicati all'Amministrazione Contraente del servizio SIPA con preavviso di almeno 24 ore, termine questo stabilito in deroga a quanto previsto nel § 2.4 di questo allegato;
- j. Fermi del Nodo dei Pagamenti SPC o del sistema IVR richiesti da AgID;
- k. Fermi sistema IVR dovuti alla indisponibilità della rete telefonica;
- l. Indisponibilità delle connessioni basate su rete pubblica Internet non attribuibili alla infrastruttura di accesso alla rete Internet messa a disposizione dal Prestatore;
- m. Indisponibilità delle connessioni SPC non dovute alle componenti messe a disposizione dal Prestatore;
- n. Indisponibilità di reti geografiche di terze parti non imputabili al Prestatore;
- o. Superamento dei parametri di funzionamento del sistema Nodo dei Pagamenti-SPC come specificati



3. Indicatori

In questo capitolo sono specificati i LdS adottati, che misurano i servizi di cui al Capitolato Tecnico.

In generale, nel caso di applicazioni di penali, il loro valore cumulativo non potrà eccedere il **10%** del valore contrattuale annuale del servizio del singolo lotto, salvo diritto di recesso e di risoluzione del contratto.

3.1 Disponibilità del Servizio

3.1.1 Disponibilità dei Servizi Lotto A

Rif.	6.1
Indicatore/Misura	Disponibilità del Servizio– DSSP
Sistema di gestione delle misure	Debbono essere misurate tutte le interruzioni di servizio intervenute durante il periodo di rilevazione utilizzato. La disponibilità viene misurata contando il numero dei fermi non programmati di sistema e la loro durata, nell'arco della finestra di erogazione del servizio. Il valore di disponibilità del servizio deve essere calcolato per ogni amministrazione.
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Data e ora di fermo (al minuto) Data e ora di riattivazione (al minuto)
Periodo di osservazione	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati, non dovuti all'applicazione, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa. <ul style="list-style-type: none">• Fermi occorsi e risolti nel <u>periodo di osservazione corrente</u>• Fermi occorsi nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e risolti in quello <u>corrente</u>.



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Formula di calcolo	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none"> Durata del fermo tempo totale = tempo contrattuale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione (esclusi i fermi programmati). Per il sistema SIPA si considera il tempo in cui il Servizio di Messaging è usufruibile per ogni NFE delle Amministrazioni Contraenti, al netto dei malfunzionamenti dovuti a guasti imputabili a forza maggiore o a terzi, di cui al paragrafo 2.4.2. <p>La disponibilità si rappresenta come</p> $DSSP = \frac{\text{Tempo}_{\text{totale}} - \sum \text{Durata}_{\text{fermo}}}{\text{Tempo}_{\text{totale}}} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p>I tempi sono espressi in minuti. La percentuale va arrotondata alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale</p> <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$ per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$
Obiettivi (valori soglia)	$DSSP \geq 99,1\%$
Azioni contrattuali	Per ogni 0,1% di disponibilità inferiore al valore di soglia si applica una penale di importo pari all'0,1% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione, per ogni Amministrazione contraente.
Eccezioni	Fermi di sistema ammessi, di cui al § 2.4.

3.1.2 Disponibilità dei servizi Lotto B

Rif.	7.1.1, 7.1.2, 7.3.1, 7.2.4
Indicatore/Misura	Disponibilità del Servizio– DSSN
Sistema di gestione delle misure	<p>Debbono essere misurate tutte le interruzioni di servizio intervenute durante il periodo di rilevazione utilizzato.</p> <p>La disponibilità viene misurata contando il numero dei fermi non programmati di sistema IVR e la loro durata, nell'arco della finestra di erogazione del servizio</p>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<p>Data e ora di fermo (al minuto)</p> <p>Data e ora di riattivazione (al minuto)</p>
Periodo di osservazione	3 mesi



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	<p>Vanno considerati i fermi non programmati e non ammessi, non dovuti all'applicazione, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fermi occorsi e risolti nel <u>periodo di osservazione corrente</u> Fermi occorsi nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e risolti in quello <u>corrente</u>.
Formula di calcolo	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none"> Durata del fermo tempo totale = tempo contrattuale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione (esclusi i fermi programmati). <p>La disponibilità si rappresenta come</p> $DSSN = \frac{\text{Tempo}_{\text{totale}} - \sum \text{Durata}_{\text{fermo}}}{\text{Tempo}_{\text{totale}}} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p>I tempi sono espressi in minuti La percentuale va arrotondata alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale</p> <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$ per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$
Obiettivi (valori soglia)	<p>$DSSN \geq 99,1\%$ per le componenti core che il Prestatore deve specificare nell'offerta Tecnica.</p> <p>$DSSN \geq 98,1\%$ negli altri casi</p>
Azioni contrattuali	<p>Per le componenti core, per ogni 0,1% di disponibilità inferiore al valore di soglia definito, si applica una penale di importo pari all'0,1% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione per AgID.</p> <p>Negli altri casi, per ogni 0,1% di disponibilità inferiore al valore di soglia definito, si applica una penale di importo pari all'0,01% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione per AgID.</p>
Eccezioni	

3.2 Continuità operativa Servizio Nodo dei Pagamenti-SPC

3.2.1 Recovery Time Objective

Rif.	7.1.1, 7.1.2, 7.3.1, 7.2.4
Indicatore/Misura	Tempo di ripristino del servizio – RTO



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Sistema di gestione delle misure	Rappresenta il tempo massimo entro il quale il sistema deve essere ripristinato dopo una condizione prevista dalle procedure di Disaster Recovery
Unità di misura	Tempo (ore)
Dati elementari da rilevare	Date e ora di segnalazione dell'incidente Data e ora di ripristino del servizio
Periodo di osservazione	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Formula di calcolo	Dati necessari 1. tempo di segnalazione dell'incidente (T_i) 2. tempo di ripristino del servizio (T_r), $RTO = T_r - T_i$
Regole di arrotondamento	I tempi vanno arrotondati all'ora <ul style="list-style-type: none"> per difetto se minuti $RTO \leq 30$ per eccesso se minuti $RTO > 30$
Obiettivi (valori soglia)	$RTO \leq 4$ ore
Azioni contrattuali	Per ogni ora di non ripristino del servizio 7.1.1 e 7.1.2 superiore al valore di soglia definito, si applica una penale di importo pari allo 1% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione. Per ogni ora di non ripristino del servizio 7.3.1 superiore al valore di soglia definito, si applica una penale di importo pari allo 0,1% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione.
Eccezioni	

3.2.2 Recovery Point Objective

Rif.	7.1.1, 7.2.4
Indicatore/Misura	Perdita di dati tollerata – RPO
Sistema di gestione delle misure	Rappresenta il tempo massimo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua replica su sito alternativo correttamente eseguita dopo una condizione prevista dalle procedure di Disaster Recovery
Unità di misura	Tempo (minuti)



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Dati elementari da rilevare	Date e ora di produzione del dato (T_i) Data e ora di replica del dato correttamente eseguita (T_r)
Periodo di osservazione	1 mese
Frequenza esecuzione misure	12 volte l'anno
Formula di calcolo	$RPO = T_r - T_i$
Regole di arrotondamento	I tempi vanno arrotondati al minuto <ul style="list-style-type: none">per difetto se secondi $RPO \leq 30$per eccesso se secondi $RPO > 30$
Obiettivi (valori soglia)	$RPO \leq 5$ minuti
Azioni contrattuali	Per ogni ora complessiva di ritardo accumulato nel periodo di osservazione rispetto al valore di soglia definito, si applica una penale di importo pari allo 1% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione.
Eccezioni	NA

3.3 Tempi di Intervento

3.3.1 Tempi di intervento Servizio SIPA

Rif.	6.1
Indicatore/Misura	Tempo di intervento – TINT
Sistema di gestione delle misure	<p>Rappresenta il tempo massimo entro il quale ha inizio l'intervento presso il sito dell'Amministrazione Contraente - ad opera di un tecnico di manutenzione - a partire dal momento in cui - a seguito della segnalazione al Prestatore da parte dell'Amministrazione Contraente - viene congiuntamente diagnosticato un problema hardware bloccante sul NFE o sui dispositivi hardware di commutazione (Network Layer).</p> <p>Il Prestatore deve garantire l'intervento presso il sito dell'Amministrazione Contraente con una disponibilità 7/24 ovvero 7 giorni su 7, 24 ore al giorno.</p> <p>Viene misurato come durata del tempo di attesa tra la segnalazione del malfunzionamento e l'inizio dell'attività di ripristino per ogni singola interruzione avvenuta nel periodo di osservazione, escludendo i tempi di attesa dovuti all'inerzia dell'Amministrazione Contraente</p>
Unità di misura	Tempo (ore)



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Dati elementari da rilevare	Date e ora di segnalazione dell'anomalia Data e ora di presa in carico anomalia
Periodo di osservazione	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Formula di calcolo	Dati necessari 3. tempo di segnalazione anomalia (T_i) 4. tempo di presa in carico anomalia (T_c) $TINT = T_c - T_i$
Regole di arrotondamento	I tempi vanno arrotondati all'ora <ul style="list-style-type: none"> per difetto se minuti $TINT \leq 30$ per eccesso se minuti $TINT > 30$
Obiettivi (valori soglia)	$TINT \leq 4$ ore
Azioni contrattuali	Per ogni ora di ritardo superiore al valore di soglia definito, si applica una penale di importo pari allo 1% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione per l'Amministrazione Contraente che ha segnalato l'anomalia.
Eccezioni	NA

3.3.2 Tempi di intervento Servizio Nodo dei Pagamenti-SPC

Rif.	7.1.1, 7.1.2, 7.2.4
Indicatore/Misura	Tempo di intervento Nodo – TINN
Sistema di gestione delle misure	Rappresenta il tempo massimo entro il quale ha inizio l'intervento presso il sito che ospita il Nodo dei Pagamenti-SPC - ad opera del personale tecnico del Prestatore - a partire dal momento in cui - a seguito della segnalazione al Prestatore da parte di AgId o di un soggetto aderente al Nodo-SPC del verificarsi di un malfunzionamento hardware o software - viene congiuntamente diagnosticato un problema hardware o software bloccante di una o più componenti del Nodo dei Pagamenti-SPC.
Unità di misura	Tempo (ore)
Dati elementari da rilevare	Date e ora di segnalazione dell'anomalia Data e ora di presa in carico anomalia



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Periodo di osservazione	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	Vanno considerati le segnalazioni pervenute nel periodo di osservazione
Formula di calcolo	Dati necessari 5. tempo di segnalazione anomalia (T_i) 6. tempo di presa in carico anomalia (T_c) $TINN = T_c - T_i$
Regole di arrotondamento	I tempi vanno arrotondati all'ora <ul style="list-style-type: none">• per difetto se minuti $TINN \leq 30$• per eccesso se minuti $TINN > 30$
Obiettivi (valori soglia)	$TINN \leq 4$ ore
Azioni contrattuali	Per ogni ora di ritardo superiore al valore di soglia definito, si applica una penale di importo pari allo 0,5% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione.
Eccezioni	NA

3.4 Durata singolo fermo

3.4.1 Durata singolo fermo Servizio SIPA

Rif.	6.1
Indicatore/Misura	Durata singolo fermo – DSFS
Sistema di gestione delle misure	L'indicatore viene misurato considerando la durata dei fermi non programmati di sistema, nell'arco della finestra di erogazione del servizio. L'indicatore riguarda la indisponibilità della infrastruttura hardware e software del Servizio SIPA
Unità di misura	Tempo (ore)
Dati elementari da rilevare	Data e ora di presa in carico dell'anomalia (al minuto) Data e ora di riattivazione del servizio (al minuto)
Periodo di osservazione	3 mesi



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	<p>Vanno considerati i fermi non programmati, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fermi occorsi e risolti nel <u>periodo di osservazione corrente</u> Fermi occorsi nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e risolti in quello <u>corrente</u>. <p>La durata del singolo fermo va depurata dai tempi non imputabili al Prestatore</p>
Formula di calcolo	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none"> Ts: data e orario di riattivazione del servizio Tc: data e orario di presa in carico dell'anomalia $DSFS = Ts - Tc$
Regole di arrotondamento	La durata dell'intervento va arrotondata ai 15 minuti per difetto
Obiettivi (valori soglia)	$DSFS \leq 8$ ore
Azioni contrattuali	Per ogni ora di ritardo superiore al valore di soglia definito, si applica una penale di importo pari allo 0,1% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione per l'Amministrazione Contraente che ha segnalato l'anomalia.
Eccezioni	Fermi di sistema ammessi, di cui al § 2.4.

3.4.2 Durata singolo fermo Servizio Nodo dei Pagamenti-SPC

Rif.	7.1.1, 7.1.2, 7.2.4
Indicatore/Misura	Durata singolo fermo – DSFE
Sistema di gestione delle misure	<p>L'indicatore viene misurato considerando la durata dei fermi non programmati e non ammessi di sistema, nell'arco della finestra di erogazione del servizio.</p> <p>L'indicatore riguarda la indisponibilità totale della infrastruttura hardware e software del Nodo dei Pagamenti - SPC</p>
Unità di misura	Tempo (ore)
Dati elementari da rilevare	<p>Data e ora di presa in carico dell'anomalia (al minuto)</p> <p>Data e ora di riattivazione del servizio (al minuto)</p>
Periodo di osservazione	3 mesi



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	<p>Vanno considerati i fermi non programmati, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa.</p> <ul style="list-style-type: none">Fermi occorsi e risolti nel <u>periodo di osservazione corrente</u>Fermi occorsi nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e risolti in quello <u>corrente</u>.
Formula di calcolo	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none">Ts: data e orario di riattivazione del servizioTc: data e orario di presa in carico dell'anomalia $DSFE = Ts - Tc$
Regole di arrotondamento	La durata dell'intervento va arrotondata ai 15 minuti per difetto
Obiettivi (valori soglia)	$DSFE \leq 4$ ore
Azioni contrattuali	Per ogni ora di ritardo superiore al valore di soglia definito, si applica una penale di importo pari allo 0,5% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione.
Eccezioni	Fermi di sistema ammessi, di cui al § 2.4.

3.5 Rispetto dei tempi di esecuzione pianificati

Rif.	7.1.3, 7.2.3, 7.2.4
Indicatore/Misura	Rispetto dei tempi di intervento – RTIN
Sistema di gestione delle misure	<p>L'indicatore misura la differenza tra il tempo previsto dal Prestatore per un'esecuzione pianificata ed il tempo effettivamente impiegato, comprensivo dell'eventuale ritardo nell'inizio delle attività.</p> <p>Per la misurazione sono considerate le evidenze contrattuali cioè documenti formali concordati e accettati dalle parti.</p>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">durata prevista dell'esecuzione pianificatadurata effettiva dell'esecuzione pianificata
Periodo di osservazione	3 mesi solari consecutivi



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Frequenza esecuzione misure	Ogni 3 mesi a partire dalla data di stipula contrattuale
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di intervento pervenute relative al Nodo dei Pagamenti SPC.
Formula di calcolo	<p>Dati necessari:</p> <ul style="list-style-type: none">• durata prevista (T_p), dato concordato• durata effettiva (T_e), dato misurato $RTIN = \frac{Tempo_previsto(T_p)}{Tempo_effettivo(T_e)} \times 100$
Regole di arrotondamento	Le durate vanno arrotondate al giorno per difetto
Obiettivi (valori soglia)	$RTIN \geq 90\%$
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale di RTIN inferiore al valore soglia definito, si applica una penale dello 0,1% del corrispettivo del canone del servizio nel periodo di osservazione.
Eccezioni	Il mancato rispetto dei tempi previsti non dà luogo all'applicazione di penali se le cause non sono imputabili al Prestatore.

3.6 Fermi programmati ripristinati nei tempi stabiliti

Rif.	6.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.2.4
Indicatore/Misura	Fermi ripristinati nei tempi stabiliti – FRTS
Sistema di gestione delle misure	La ripristinabilità viene misurata attraverso la durata delle interruzioni nella finestra di erogazione del servizio conteggiando solo le interruzioni che sono oggetto di pianificazione e quelle schedate periodicamente.
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Data e ora di fermo (al minuto) Data e ora di riattivazione (al minuto)
Periodo di osservazione	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Regole di campionamento	<p>Vanno considerati, separatamente, gli interventi a carico di sistemi distinti.</p> <p>Vanno considerati i fermi programmati e concordati tra le parti.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fermi occorsi e risolti nel <u>periodo di osservazione corrente</u> Fermi occorsi nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e risolti in quello <u>corrente</u>.
Formula di calcolo	<p>Dati necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> tempo previsto di chiusura intervento (T_p), dato pianificato tempo effettivo di chiusura intervento (T_e), dato misurato $FRTS = \frac{\text{Tempo}_{\text{previsto}}(T_p)}{\text{Tempo}_{\text{effettivo}}(T_e)} \times 100$
Regole di arrotondamento	I tempi misurati vanno arrotondati al minuto.
Obiettivi (valori soglia)	$FRTS \geq 90\%$
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale in più di FRTS in più rispetto al valore soglia definito, si applica una penale di importo pari allo 0,1% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione.
Eccezioni	Fermi di sistema non programmati

3.7 Tempo di attraversamento Nodo-SPC

Rif.	7.1.1
Indicatore/Misura	<p>Tempo di attraversamento Nodo-SPC - TAN</p> <p>Si riferisce a tutte le primitive sincrone trasportate attraverso il NodoSPC dal soggetto mittente sino alla controparte attraverso la gestione di due azioni SOAP concatenate, che possono implicare o meno una <i>response</i>.</p> <p>È calcolato misurando il tempo che intercorre tra ricezione da parte del Nodo SPC dell'azione SOAP spedita dal soggetto mittente e la spedizione da parte Nodo SPC della corrispondente azione SOAP verso la controparte interessata</p>
Sistema di gestione delle misure	<p>Si misura il tempo di attraversamento del Nodo relativamente ad ognuna delle seguenti coppie di azioni SOAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 nodoInviaRPT→pspInviaRPT 1 nodoInviaCarrelloRPT→pspInviaCarrelloRPT 2 nodoInviaRichiestaStorno→pspInviaRichiestaStorno 3 nodoInviaEsitoStorno→paaInviaEsitoStorno 4 nodoVerificaRPT→paaVerificaRPT



Requisiti di qualità e livelli di servizio

	<p>5 nodoAttivaRPT→paaAttivaRPT</p> <p>Le misure sono effettuate considerando il Giornale degli eventi e i log di sistema del Nodo dei Pagamenti - SPC</p>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Tempo di attraversamento di ogni coppia di azioni SOAP
Periodo di osservazione	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	settimanale
Regole di campionamento	La misura si effettua sulla totalità delle coppie di azioni SOAP accettate dal Nodo dei Pagamenti-SPC
Formula di calcolo	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none">• tempo massimo = 1,5 secondi * k, dove k assume sempre il valore 1 tranne che per la coppia 1), caso in cui assume il valore pari al numero di RPT presenti nel carrello• LSOAP = numero delle coppie di azioni SOAP lavorate oltre tempo massimo nel periodo di osservazione• NSOAP = numero delle coppie di azioni SOAP lavorate nel periodo di osservazione $TAN_i = \frac{LSOAP_i}{NSOAP_i} \times 100$ <p>Dove i assume i valori da 0 a 5 riportati nell'elenco delle coppie di azioni SOAP</p>
Regole di arrotondamento	<p>Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale</p> <ul style="list-style-type: none">• per difetto se la seconda parte decimale è $\leq 0,05$• per eccesso se la seconda parte decimale è $> 0,05$
Obiettivi (valori soglia)	<p>$TAN_i \leq 5$ nel caso di azioni relative a pagamenti contestuali all'erogazione del servizio ovvero che attraversano il modulo WFESP</p> <p>$TAN_i \leq 10$ negli altri casi</p>
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale di TAN_i in più rispetto al valore soglia definito, si applica una penale di importo pari allo 0,1% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione.
Eccezioni	<p>I tempi di attraversamento non saranno conteggiati nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none">• se il tempo di attraversamento è relativo alla prima operazione dopo 15 minuti di inattività;



Requisiti di qualità e livelli di servizio

	<ul style="list-style-type: none"> • in caso di errori di trasmissione. • le operazioni in attesa a causa di fermo del sistema • le cause del mancato rispetto degli obiettivi siano imputabili a comportamenti anomali dei soggetti aderenti
--	--

3.8 Tempo di trattamento della RT

Rif.	7.1.1
Indicatore/Misura	<p>Tempo di trattamento della RT - TTRT</p> <p>È misurato calcolando il tempo che intercorre tra il momento in cui il NodoSPC riceve la <i>response</i> positiva dal PSP a fronte della primitiva "paalInviaRT".e di conseguenza invia la RT all'Ente Creditore con la <i>request</i> della primitiva "pspInviaAckRT"</p>
Sistema di gestione delle misure	Si misura il tempo di trattamento della RT. Le misure sono effettuate considerando il Giornale degli eventi e i log di sistema del Nodo dei Pagamenti-SPC
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Tempo di trattamento della RT.
Periodo di osservazione	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	settimanale
Regole di campionamento	La misura si fa sulla totalità delle RT accettate dal Nodo dei Pagamenti-SPC
Formula di calcolo	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none"> • tempo massimo = 1,5 secondi • LTRT = numero delle RT lavorate oltre tempo massimo nel periodo di osservazione • NTRT = numero delle RT lavorate nel periodo di osservazione $TTRT = \frac{LTRT}{NTRT} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p>Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale</p> <ul style="list-style-type: none"> • per difetto se la seconda parte decimale è $\leq 0,05$ • per eccesso se la seconda parte decimale è $> 0,05$



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Obiettivi (valori soglia)	$TTRT \leq 5$ nel caso di azioni relative a pagamenti contestuali all'erogazione del servizio ovvero che attraversano il modulo WFESP $TTRT \leq 10$ negli altri casi
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale di TTRT in più rispetto al valore soglia definito, si applica una penale di importo pari allo 0,1% del corrispettivo del canone del servizio relativo al periodo di osservazione.
Eccezioni	I tempi di attraversamento non saranno conteggiati nei seguenti casi: <ul style="list-style-type: none">• se il tempo di attraversamento è relativo alla prima operazione dopo 15 minuti di inattività;• in caso di errori di trasmissione;• le operazioni in attesa a causa di fermo del sistema• le cause del mancato rispetto degli obiettivi siano imputabili a comportamenti anomali dei soggetti aderenti

3.9 Rispetto dei tempi di consegna degli interventi evolutivi

Rif.	7.2.1, 7.2.2
Indicatore/Misura	Rispetto dei tempi di intervento – RTINEV
Sistema di gestione delle misure	L'indicatore misura la differenza tra il tempo previsto dal Prestatore per il completamento dell'intervento evolutivo richiesto ed il tempo effettivamente impiegato per la sua realizzazione (attestato dalla comunicazione di "Pronti al collaudo"), comprensivo dell'eventuale ritardo nell'inizio delle attività. I tempi sono depurati da quelli non imputabili al Prestatore.
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• durata prevista di completamento dell'intervento in giorni• durata effettiva di completamento dell'intervento in giorni
Periodo di osservazione	NA
Frequenza esecuzione misure	NA.
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di intervento evolutivo relative al Nodo dei Pagamenti SPC.
Formula di calcolo	Dati necessari: <ul style="list-style-type: none">• durata prevista di completamento dell'intervento (T_{pev})• durata effettiva di completamento dell'intervento (T_{eev}), dato misurato



Requisiti di qualità e livelli di servizio

	$RTINEV = \frac{Tempo_previsto(T_{pev})}{Tempo_effettivo(T_{eev})} \times 100$
Regole di arrotondamento	Le durate vanno arrotondate al giorno
Obiettivi (valori soglia)	$RTINEV \geq 90\%$
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale di RTINEV inferiore al valore soglia definito, si applica una penale dello 0,1% del corrispettivo previsto per l'intervento

3.10 Misura della dimensione funzionale del software

Servizio	7.2.1, 7.2.2
Indicatore/Misura	Dimensioni in function point (DIM1)
Sistema di gestione delle misure	<p>Il sistema dovrà essere in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari distinguendo se trattasi di stima o di misura consuntiva (in dipendenza della fase in cui viene effettuata la misura).</p> <p>Metodo di Stima: E&QFPA</p> <p>Metodo di conteggio: IFPUG utilizzando manuale ultima versione.</p> <p>La rilevazione è manuale. La stima o il conteggio deve essere effettuata a richiesta da una risorsa che sia CFPS (Certified Function Point Specialist) del metodo di conteggio IFPUG.</p>
Unità di misura	Function Point (Unadjusted)
Dati elementari da rilevare	Si fa riferimento al Manuale IFPUG ultima versione (www.gufpi-isma.org)
Periodo di osservazione	NA
Frequenza esecuzione misure	<p>2 misurazioni nell'arco temporale di sviluppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A corredo offerta; • Alla consegna del prodotto (su richiesta Agid).
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	<p>Si faccia riferimento al Manuale IFPUG ultima versione.</p> <p>La misura deve fornire i FP Unadjusted.</p>



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	Consegna
Azioni contrattuali	NA

3.11 Difettosità del software mantenuto

Rif.	7.1.3
Indicatore/Misura	Difettosità – NDIF
Sistema di gestione delle misure	<p>Sistema di gestione valido sia per le attività di nuovo sviluppo sia per gli interventi di manutenzione evolutiva. Il Prestatore dovrà essere in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari in particolare nelle fasi di verifica di conformità e nell'arco temporale relativo all'avviamento in esercizio (6 mesi).</p> <p>Il sistema di rilevazione deve prevedere una classificazione delle malfunzioni in base alle seguenti tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none">• non bloccante: malfunzione che, pur impedendo l'uso delle funzioni software, non inibisce l'operatività da parte dell'utente; l'utente può cioè ugualmente pervenire ai risultati attesi mediante l'utilizzo di altre funzionalità comunque offerte dal sistema;• bloccante: malfunzione che rende totalmente non utilizzabili le funzionalità disponibili all'utente. <p>La rilevazione deve essere fatta automaticamente con il sistema di tracking, almeno nell'ultima fase.</p> <p>Il servizio di Help desk specialistico rileva, analizza e classifica in base alla causa la malfunzione. Malfunzioni derivanti dalla medesima causa devono essere conteggiate una sola volta.</p>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Dimensioni in FP della applicazione a inizio del periodo di osservazione.• Nr malfunzioni per tipo.• Fase di rilevazione.
Periodo di osservazione	NA
Frequenza esecuzione misure	NA.
Regole di campionamento	NA



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Formula di calcolo	<p>Dati necessari</p> $\text{NDIFB} = \text{MB}_{\text{TOT}} / (\text{FP} * 10)$ $\text{NDIFNB} = \text{MNB}_{\text{TOT}} / (\text{FP} * 10)$ <p>MB_{TOT} = numero totale di Malfunzioni Bloccanti rilevate nel periodo di riferimento; MNB_{TOT} = numero totale di Malfunzioni Non Bloccanti rilevate nel periodo di riferimento;</p> <p>Il valore va espresso come percentuale.</p>				
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata al decimale successivo dell'ultimo decimale significativo del valore di soglia. (es. per valore di soglia = 0,01 l'arrotondamento è al terzo decimale).				
Obiettivi (valori soglia)	<p>Obiettivi</p> <p>L'obiettivo è quello di tenere sotto controllo l'affidabilità dell'applicazione, monitorando il tasso degli errori applicativi che provocano il fermo dell'applicazione.</p> <p>Valori soglia: si pongono gli stessi valori soglia sia per i nuovi sviluppi che per la MEV; i valori soglia sono riferiti alla fase di avviamento / diffusione.</p> <table border="1"> <tr> <td>Valore soglia errori bloccanti</td><td>Valore soglia errori non bloccanti</td></tr> <tr> <td>0,01%</td><td>0,5%</td></tr> </table>	Valore soglia errori bloccanti	Valore soglia errori non bloccanti	0,01%	0,5%
Valore soglia errori bloccanti	Valore soglia errori non bloccanti				
0,01%	0,5%				
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale pari al 1% del corrispettivo dovuto per l'intervento.				

3.12 Accuratezza documentazione

Rif.	Tutti i servizi e le prestazioni contrattuali
Indicatore/Misura	Rispetto degli standard documentali – RSD
Sistema di gestione delle misure	<p>Classi omogenee di documentazione prevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Proposta di intervento ○ Preventivo economico ○ Piano di progetto; ○ Stato di Avanzamento Lavori (SAL); ○ Rendicontazione; ○ Studio di fattibilità; ○ Stima dei FP ○ Piano dei test.



Requisiti di qualità e livelli di servizio

	<p>I documenti devono essere realizzati in conformità a quanto previsto nel Capitolato tecnico. Le parti possono concordare ulteriori specifici modelli documentali di riferimento.</p> <p>Per ogni classe viene misurato, mediante evidenze oggettive:</p> <ul style="list-style-type: none"> il numero dei documenti consegnati il numero dei documenti approvati e non approvati alla prima consegna il numero dei documenti approvati e non approvati in consegne successive.
Unità di misura	percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> numero di documenti consegnati = NDC numero di documenti non conformi (documenti che presentano almeno una non conformità) in prima consegna = NDNC1 numero di documenti non conformi (documenti che presentano almeno una non conformità) in consegne successive alla prima = NDNC2.
Periodo di osservazione	Anno contrattuale
Frequenza esecuzione misure	ad ogni documento consegnato
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	$RSD = 100 - 100 \times (NDNC1 + 2 \times NDNC2) / NDC$
Regole di arrotondamento	<p>Il valore RSD va arrotondato all'intero più prossimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> al punto % per difetto se la parte decimale è 0,5%; al punto % per eccesso se la parte decimale è > 0,5%.
Obiettivi (valori soglia)	<p>Obiettivo: $RSD \geq 95\%$</p> <p>Valore soglia = 90%</p>
Azioni contrattuali	<p>Per $90 < RSD < 95$, per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dall'obiettivo si applica una penale dello 0,5% del corrispettivo attribuibile al servizio o intervento nel periodo di osservazione.</p> <p>Per $RSD < \text{valore soglia}$ si applica una penale dell'1% per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.</p>

3.13 Esecuzione attività non proceduralizzate

Rif.	2.2
Indicatore/Misura	Rispetto della scadenza concordata – RSC



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Sistema di gestione delle misure	La data di consegna effettiva deve essere rilevata da una evidenza oggettiva (es una comunicazione).
Unità di misura	Tempo in giorni lavorativi
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Dc = data di effettiva consegna • Dp = data di consegna da piano approvato
Periodo di osservazione	NA
Frequenza esecuzione misure	NA
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	RSC = Dc - Dp
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivo: $RSC \leq 0$
Azioni contrattuali	<p>Per ogni giorno di ritardo si applica una penale pari allo 0,5% della tariffa unitaria della figura professionale Operatore di Help desk</p> <p>La penale viene inoltre moltiplicata per il seguente fattore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CA= Criticità assegnata a priori da AgID al tipo di consegna: <ul style="list-style-type: none"> ○ 1= normale ○ 1,2=consegna critica ○ 1,5=molto critica

3.14 Utilizzazione delle risorse

Rif.	2
Indicatore/Misura	<p>Turnover dei ruoli chiave – TORC</p> <p>Si riferisce al numero di sostituzioni operate unilateralmente dal fornitore del personale impiegato nei ruoli chiave, salvo casi di forza maggiore. AgID individua tali figure sulla base della proposta del fornitore basata sui curricula delle figure individuate.</p>
Sistema di gestione delle misure	Sistema di registrazione degli avvicendamenti. Il numero delle sostituzioni è rilevato da evidenze oggettive:



Requisiti di qualità e livelli di servizio

	<ul style="list-style-type: none">• comunicazione AgID che individua il personale impiegato nei ruoli chiave• comunicazione del fornitore di sostituzione del personale
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	Nr. di sostituzioni permanenti e non concordata nei ruoli chiave
Periodo di osservazione	Intera durata del progetto
Frequenza esecuzione misure	NA
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	TORC = totale dati elementari rilevati
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	TORC = 0
Azioni contrattuali	Per ogni sostituzione non concordata nei ruoli chiave si applica una penale pari allo 0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale.

3.15 Tempi di risposta

Rif.	7.2.4
Indicatore/Misura	Tempo medio di risposta – TMR
Sistema di gestione delle misure	Tale metrica fornisce una misura di quanto la media dei tempi di risposta delle transazioni, rilevata in un determinato arco temporale (in fase di test, collaudo e avviamento/diffusione) si discosta da un valore limite prefissato. La rilevazione è fatta tramite tool automatici di controllo delle prestazioni
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	Tempi di esecuzione delle seguenti funzioni/transazioni: <ul style="list-style-type: none">a) Registrazione nuovo utenteb) Aggiornamento dati accountc) Visualizzazione tracce dei pagamenti



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Periodo di riferimento	trimestre
Frequenza esecuzione misure	Ad ogni esecuzione delle transazioni
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	$TMR_i = MM / VL_i$ <p>dove:</p> <p>MM_i = media trimestrale dei tempi di risposta della i-esima transazione</p> <p>VL_a = Valore limite prefissato TBD</p> <p>VL_b = Valore limite prefissato TBD</p> <p>VL_c = Valore limite prefissato TBD</p>
Regole di arrotondamento	Primo decimale
Obiettivi (valori soglia)	$TMR_i \leq 1$
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,5% del corrispettivo per ogni punto percentuale di scostamento.
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di osservazione della durata di 2 mesi

3.16 Facilità d'uso

Rif.	7.2.4
Indicatore/Misura	Facilità d'uso – FUSO
Sistema di gestione delle misure	<p>L'indicatore misura la capacità di supportare l'utente nella sua operatività. Le informazioni necessarie vengono rilevate da un campione selezionato di utenti finali. La raccolta delle informazioni avviene tramite analisi delle risposte inseriti in opportuni questionari distribuiti (tramite mail) al campione prescelto.</p>
Unità di misura	Percentuale



Requisiti di qualità e livelli di servizio

Dati elementari da rilevare	Voto (in una scala predefinita) attribuito a ciascuna risposta del questionario
Periodo di riferimento	Fase di diffusione al superamento di 5000 utenti registrati
Frequenza esecuzione misure	La misura viene effettuata ad ogni riedizione del prodotto.
Regole di campionamento	Per ogni profilo utente deve essere inserito nel campione almeno un utente per ogni livello professionale. Se possibile utilizzare la stratificazione degli utenti.
Formula di calcolo	<p>Dati necessari: numero utenti soddisfatti (USOD), numero utenti selezionati (USEL),</p> $FUSO = \frac{USOD}{USEL} \times 100$ <p>Un utente viene considerato soddisfatto se la percentuale pesata di risposte positive al questionario è superiore alla soglia stabilita. Il peso attribuito ad ogni risposta tiene conto della importanza attribuita alla domanda.</p>
Regole di arrotondamento	Il valore percentuale va arrotondato alla cifra intera.
Obiettivi (valori soglia)	$FUSO \geq 90$
Azioni contrattuali	Il raggiungimento del valore soglia conferma l'accettazione del prodotto; in mancanza si attiva la richiesta di revisione (attivando il 7.2.4 Servizio di profilazione degli utilizzatori) sulla base delle indicazioni raccolte dal rilevamento
Eccezioni	NA



4. Reportistica per le Amministrazioni contraenti

Al fine di consentire alle Amministrazioni Contraenti il controllo dei livelli di servizio e l'applicazione delle penali in caso di mancato rispetto degli SLA, il Prestatore dovrà inviare ad ogni Amministrazione Contraente - con frequenza trimestrale, entro il giorno 10 del mese successivo alla fine periodo - i prospetti contenenti il riepilogo dei livelli di servizio rilevati nel corso del trimestre precedente.

Tali prospetti saranno utilizzati per verificare la correttezza del servizio erogato in fase di pagamento delle fatture da parte delle Amministrazioni Contraenti.

L'Amministrazione Contraente potrà richiedere di ricevere dette informazioni anche o solo sotto forma di file elaborabile con strumenti di produttività personale (Excel di Microsoft Office).

Una copia delle suddette informazioni dovrà essere pubblicata su Cruscotto di cui al § 2.3 del capitolato tecnico.

4.1 Report sui Livelli di servizi

Il Prestatore, per Ciascuna Amministrazione Contraente, dovrà predisporre un Report (o un file) che illustra i livelli di servizio rilevati nel trimestre di riferimento, riportando la misurazione degli indicatori descritti nel presente documento.

Lo schema del Report è il seguente:

Intestazione

- Servizio (SIPA o Nodo dei Pagamenti SPC);
- Componente;
- Trimestre di riferimento.

Dettaglio dei livelli di servizio rilevati (a titolo esemplificativo)

- Disponibilità del servizio (servizio SIPA e Nodo dei Pagamenti-SPC);
- Continuità operativa (servizio Nodo dei Pagamenti –SPC);
- Tempi di intervento (servizi SIPA e Nodo dei Pagamenti-SPC);
- Rispetto dei tempi di esecuzione pianificati (servizio Nodo dei Pagamenti-SPC);
- Tempo di attraversamento Nodo-SPC (servizio Nodo dei Pagamenti –SPC);
- Tempo di trattamento della RT (servizio Nodo dei Pagamenti –SPC).

Per ciascun indicatore misurato, dovranno essere indicati i seguenti elementi:

- Indicatore/misura;
- Unità di misura;
- Dati elementari rilevati;
- Periodo di osservazione;
- Valori di soglia;
- Livello di servizio risultante;
- Scostamento soggetto a penale.

Elenco delle Interruzioni del servizio



Requisiti di qualità e livelli di servizio

A corredo della disponibilità del servizio, il Prestatore dovrà inoltre produrre un Report (o file) che dettaglia le interruzioni del servizio verificatesi nel trimestre di riferimento, contenente le seguenti informazioni:

- 1) Data e ora di Inizio dell'interruzione;
- 2) Data e ora di Fine dell'interruzione;
- 3) Durata dell'interruzione;
- 4) Indicazione se si tratta di un'interruzione ammessa;
- 5) Tipo di ammissibilità dell'interruzione secondo la codifica dei casi riportata al paragrafo 2.4.2 (facoltativo);
- 6) Scostamento rispetto al valore di soglia;
- 7) Indicazione se l'interruzione è sottoposta a penale.