

**ACCORDO QUADRO PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI DI RASSEGNA STAMPA E SERVIZI
CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

**ALLEGATO 7 ALLA RICHIESTA DI OFFERTA
SCHEMA INDICATORI DI QUALITÀ**

**APPALTO SPECIFICO
“Servizi di rassegna stampa, rassegna web e rassegna radio televisiva”**

INDICE

| | |
|---|----|
| PREMESSA | 3 |
| 1. INDICATORI DI QUALITÀ TRASVERSALI DELLA FORNITURA | 4 |
| 1.1. <i>RLFN - RILIEVI SULLA FORNITURA</i> | 4 |
| 1.2. <i>DISPW - DISPONIBILITÀ DELL'APPLICAZIONE WEB</i> | 4 |
| 1.3. <i>ATPC - RITARDO NELL'ATTIVAZIONE/MODIFICA DI FONTI, KEYWORD O DI SCENARI</i> | 5 |
| 2. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA | 5 |
| 2.1. <i>RSRC - RITARDO DELLA CONSEGNA DELLA RASSEGNA STAMPA</i> | 5 |
| 2.2. <i>RSNR - NUMERO DI CONSEGNA DELLA RASSEGNA STAMPA CON RITARDI TOLLERATI</i> | 6 |
| 2.3. <i>RSAR - ADERENZA REQUISITI DELLA RASSEGNA STAMPA</i> | 7 |
| 3. INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO | 7 |
| 3.1. <i>AVRC - RITARDO DELLA CONSEGNA DELLA RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO</i> | 7 |
| 3.2. <i>AVRN - NUMERO DI CONSEGNE DELLA RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO CON RITARDI TOLLERATI</i> | 8 |
| 3.3. <i>AVAR - ADERENZA REQUISITI DELLA RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO</i> | 9 |
| 4. INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA WEB | 9 |
| 4.1. <i>RWRC - RITARDO DELLA CONSEGNA DELLA SEGNALAZIONE WEB</i> | 9 |
| 4.2. <i>RWNR - NUMERO DI CONSEGNE DELLA RASSEGNA STAMPA WEB CON RITARDI TOLLERATI</i> | 10 |
| 4.3. <i>RWAR - ADERENZA REQUISITI DELLA RASSEGNA STAMPA WEB</i> | 10 |
| 5. INDICATORI DI QUALITÀ PER L'ASSISTENZA | 11 |
| 5.1. <i>TMPC - TEMPO MASSIMO DI PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE ED AVVIO DELL'INTERVENTO</i> | 11 |
| 5.2. <i>TMRS - TEMPO MASSIMO DI RIPRISTINO DEL SERVIZIO</i> | 12 |

PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità 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 a livello di AQ. L'Amministrazione potrà in AS adeguare la sanzione conseguente al non raggiungimento degli obiettivi in funzione della criticità della violazione nel contesto specifico (rilievo/penale);
- Le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento del servizio).

Si precisa che:

- Con la dizione ore e/o giorni si intendono le ore e/o i giorni solari;
- Con la dizione ore e/o giorni lavorativi si intendono le ore e/o i giorni lavorativi in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato Tecnico dell' AQ/AS;
- 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.

ARROTONDAMENTI

Ai fini della misurazione dei requisiti di qualità, ove non diversamente indicato nell'ambito dei singoli indicatori, si precisa che i valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una cifra decimale:

- Per difetto se la seconda cifra significativa è minore di 5;
- Per eccesso se la seconda cifra significativa è maggiore od uguale a 5.

Ad esempio:

- 15,05% diventa 15,1%
- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.

1. INDICATORI DI QUALITÀ TRASVERSALI DELLA FORNITURA

1.1. RLFN - RILIEVI SULLA FORNITURA

L'indicatore RLFN conteggia i singoli rilievi, riguardanti la fornitura o una singola area applicativa o di servizio, nel periodo di riferimento, che devono essere notificati al Fornitore tramite lettera/e.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficacia |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------|
| Aspetto da valutare | Numero di rilievi emessi per inadempimenti riguardanti la fornitura o una singola area applicativa o di servizio | | |
| Unità di misura | Rilievo sulla fornitura | Fonte dati | Lettera di rilievo |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | Numero Rilievi emessi nel monitoraggio dei singoli indicatori (Nrilievi_forn) | | |
| Regole di campionamento | Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/e di rilievo formalizzate al Fornitore nel periodo di riferimento | | |
| Formula | RLFN = Nrilievi_forn | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | RLFN <= 5 o diverso valore indicato in Offerta tecnica AQ | | |
| Azioni contrattuali | Penale | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

1.2. DISPW - DISPONIBILITÀ DELL'APPLICAZIONE WEB

L'indicatore misura e monitora la disponibilità del servizio web e, quindi, la piena e completa fruibilità del servizio attraverso il controllo della possibilità di accesso delle principali funzionalità (da non confondersi, quindi, con l'uptime della Piattaforma stessa). Tra le principali funzionalità da monitorare vi sono: accesso alla piattaforma, ricerca base ed avanzata, visualizzazione degli articoli, strumenti di gestione delle Rassegne Stampa.

Nel caso il Fornitore abbia per ciascuno dei 3 servizi base, 3 piattaforme web differenti, il presente indicatore si valuterà singolarmente per ciascuna di esse.

| Caratteristica | Disponibilità | Sottocaratteristica | Disponibilità |
|-------------------------|---|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | L'applicazione web deve essere disponibile nel 97% o diverso valore indicato in Offerta tecnica AQ (non disponibilità massima di 10 ore ogni 2 settimane), misurata sulle funzionalità monitorate da punti di monitoraggio interni ed esterni dall'Amministrazione. | | |
| Unità di misura | Percentuale | Fonte dati | Capitolato tecnico AQ/AS, Offerta Tecnica se migliorativa |
| Periodo di riferimento | Trimestrale | Frequenza di misurazione | Quindicinale |
| Dati da rilevare | Percentuale in cui l'applicazione web risulta disponibile (availability) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |

| | | |
|--------------------------|---|--|
| Formula | DISPW = availability / (60*24*7) | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | |
| Valore di soglia | DISPW => <i>97% o diverso valore indicato in Offerta tecnica AQ</i> | |
| Azioni contrattuali | | Disponibilità standard |
| | <i>[95%]< DISPW < 97% o diverso valore indicato in Offerta tecnica AQ</i> | Rilievo (conteggiato dall'indicatore RLFN) |
| | DISPW <= <i>[95%]</i> | Penale |
| Eccezioni | Nessuna | |

1.3. ATPC - RITARDO NELL'ATTIVAZIONE/MODIFICA DI FONTI, KEYWORD O DI SCENARI

Questo indicatore si applica in tutti i casi in cui l'Amministrazione richieda al Fornitore l'attivazione (standard o urgente) di nuove fonti non monitorate, keyword o di scenari. L'indicatore si intende trasversale tra tutti i servizi base oggetto del Capitolato Tecnico del AQ.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|--------------------------|---|--------------------------|---------------------------------|
| Aspetto da valutare | Per ciascuna fonte, keyword o scenario richiesta dall'Amministrazione, viene misurata la puntualità nei tempi di rispetto alla data/ora prevista dal Capitolato Tecnico dell' AQ/AS | | |
| Unità di misura | Giorni | Fonte dati | Capitolato Tecnico AQ/AS |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad evento (dopo ogni richiesta) |
| Dati da rilevare | Data/ora/minuti prevista di attivazione di ciascuna nuova keyword o scenario (data_prev) Data/ora/minuti di attivazione di ciascuna nuova keyword o scenario (data_eff) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | ATPC = Data_eff - data_prev | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | ATPC > 0 giorni (standard) ATPC > -1 giorno (urgente) | | |
| Azioni contrattuali | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo sul Servizio di Rassegna Stampa (conteggiato dall'indicatore RLFN) | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

2. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA

2.1. RSRC - RITARDO DELLA CONSEGNA DELLA RASSEGNA STAMPA

L'indicatore si applica a ciascuna Rassegna Stampa consegnata dal Fornitore all'Amministrazione, secondo le keyword e scenari concordati, e, qualora attivato, anche all'Abstract accessorio questa.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|--------------------------|--|--|--|
| Aspetto da valutare | Per ciascuna Rassegna Stampa o Abstract, viene misurata la puntualità nella consegna della Rassegna Stampa e, se attivato, dell'Abstract rispetto alla data/ora prevista dal Capitolato Tecnico o Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico (se migliorato) | | |
| Unità di misura | Minuti | Fonte dati | Capitolato Tecnico AQ/AS, Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad evento (dopo ogni consegna) |
| Dati da rilevare | Data/ora/minuti prevista di consegna di ciascuna Rassegna Stampa/Abstract (data_prev) Data/ora/minuti effettiva di consegna di ciascuna Rassegna Stampa/Abstract (data_eff) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $RSRC = Data_eff - data_prev$ | | |
| Regole di arrotondamento | Arrotondamento al minuto per difetto (troncamento) | | |
| Valore di soglia | $RSRC \leq 30$ minuti | | |
| Azioni contrattuali | | Termine di consegna standard | |
| | $30 < RSRC \leq 60$ | Rilievo (conteggiato dall'indicatore RLFN) | |
| | $RSRC > 60$ | Penale | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

2.2. RSNR - NUMERO DI CONSEGNA DELLA RASSEGNA STAMPA CON RITARDI TOLLERATI

L'indicatore misura il grado di recidività, nel periodo di riferimento considerato, dei singoli ritardi non tollerati nella consegna delle singole Rassegne Stampa da parte del Fornitore all'Amministrazione.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| Aspetto da valutare | Recidività delle consegne con singolo ritardo non tollerato delle Rassegne Stampa | | |
| Unità di misura | Numero | Fonte dati | Capitolato Tecnico AQ/AS |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Settimanale |
| Dati da rilevare | Numero di consegne della Rassegna Stampa con singolo ritardo tollerato (≤ 30 minuti) nel periodo di riferimento (N_consegna_ritardo_toll) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $RSRN = N_consegne_ritardo_toll$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $RSRN \leq 5$ | | |

| | |
|---------------------|--|
| Azioni contrattuali | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo sul Servizio di Rassegna Stampa (conteggiato dall'indicatore RLFN). |
| Eccezioni | Nessuna |

2.3. RSAR - ADERENZA REQUISITI DELLA RASSEGNA STAMPA

L'indicatore viene rilevato da ciascuna Amministrazione e misura la rispondenza della Rassegna Stampa ai requisiti espressi dalla documentazione oggetto dell'AQ e dalla documentazione dell'Appalto Specifico.

La Rassegna Stampa deve rispettare, in una lista esemplificativa e non esaustiva, il formato, la composizione, la categorizzazione, le keyword, il numero di testate, ecc. indicati nel Capitolato Tecnico dell' AQ/AS e nei suoi Allegati.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|--------------------------|--|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | I reclami per mancata rispondenza della Rassegna Stampa ai requisiti espressi ed offerti | | |
| Unità di misura | Numero di reclami | Fonte dati | Capitolato Tecnico AQ/AS, Accordo Quadro, Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Settimanale |
| Dati da rilevare | Reclami per mancato rispetto dei requisiti (N_reclami) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | RSAR = N_reclami | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | Primo Semestre: RSAR <= 3 Successivamente: RSAR <= 2 | | |
| Azioni contrattuali | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo per ogni reclamo eccedente la soglia (conteggiato dall'indicatore RLFN) | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

3. INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO

3.1. AVRC - RITARDO DELLA CONSEGNA DELLA RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO

Nel caso il Fornitore abbia migliorato in Offerta Tecnica i termini di consegna per ogni Segnalazione, la "data prevista" corrisponderà al termine migliorato. L'indicatore si applica a ciascuna Segnalazione consegnata.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|---------------------|--|---------------------|--------------------------------------|
| Aspetto da valutare | Per ciascuna Segnalazione, viene misurata la puntualità nella consegna rispetto alla data/ora prevista dal Capitolato Tecnico o Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico (se migliorato) | | |
| Unità di misura | Fonte dati | Fonte dati | Contratto, Capitolato Tecnico AQ/AS, |

| | | | |
|--------------------------|--|--|--|
| | | | Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad evento (dopo ogni consegna) |
| Dati da rilevare | Data/ora/minuti prevista di consegna di ciascuna Segnalazione Audio/Video (data_prev) Data/ora/minuti effettiva di consegna di ciascuna Segnalazione Audio/Video (data_eff) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | AVRC = Data_eff - data_prev | | |
| Regole di arrotondamento | Arrotondamento al minuto per difetto (troncamento) degli eventuali secondi della misurazione | | |
| Valore di soglia | AVRC <= 30 minuti | | |
| Azioni contrattuali | | Termine di consegna standard | |
| | 30 < AVRC <= 60 | Rilievo (conteggiato dall'indicatore RLFN) | |
| | AVRC > 60 | Penale | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

3.2. AVRN - NUMERO DI CONSEGNE DELLA RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO CON RITARDI TOLLERATI

L'indicatore misura il grado di recidività, nel periodo di riferimento considerato, dei singoli ritardi non tollerati delle Segnalazioni Audio/Video da parte del Fornitore all'Amministrazione.

| | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
| Aspetto da valutare | Recidività delle consegne con singolo ritardo non tollerato delle Segnalazioni Audio/Video | | |
| Unità di misura | Numero | Fonte dati | Capitolato Tecnico AQ/AS |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Settimanale |
| Dati da rilevare | Numero di consegne della Rassegna Stampa Audio/Video con singolo ritardo tollerato (<=30 minuti) nel periodo di riferimento (N_consegna_ritardo_toll) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | AVNR = N_consegna_ritardo_toll | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | AVRN <= 5 | | |
| Azioni contrattuali | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo sul Servizio (conteggiato dall'indicatore RLFN). | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

3.3. AVAR - ADERENZA REQUISITI DELLA RASSEGNA STAMPA AUDIO/VIDEO

L'indicatore viene rilevato da ciascuna Amministrazione e misura la rispondenza della Rassegna Stampa Audio/Video ai requisiti espressi dalla documentazione oggetto dell'AQ e dalla documentazione dell'Appalto Specifico. La Rassegna Stampa deve rispettare, in una lista esemplificativa e non esaustiva, il formato, la composizione, la categorizzazione, le keyword, il numero di emittenti, ecc. indicati nel Capitolato Tecnico dell'AQ/AS e nei suoi Allegati.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|--------------------------|---|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | I reclami per mancata rispondenza della Rassegna Stampa Audio/Video ai requisiti espressi ed offerti | | |
| Unità di misura | Numero di reclami | Fonte dati | Capitolato Tecnico AQ/AS, Accordo Quadro, Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Settimanale |
| Dati da rilevare | Reclami per mancato rispetto dei requisiti (N_reclami) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | AVAR = N_reclami | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | Primo Semestre: AVAR <= 2 Successivamente: AVAR <= 1 | | |
| Azioni contrattuali | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo per ogni reclamo eccedente la soglia (conteggiato dall'indicatore RLFN). | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

4. INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA WEB

4.1. RWRC - RITARDO DELLA CONSEGNA DELLA SEGNALAZIONE WEB

L'indicatore si applica a ciascuna Segnalazione consegnata dal Fornitore all'Amministrazione e, qualora richiesto, all'Abstract accessorio di questa.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|-------------------------|--|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare | Per ciascuna Rassegna Stampa o Abstract, viene misurata la puntualità nella consegna della Segnalazione rispetto alla data/ora prevista dal Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico. | | |
| Unità di misura | Minuti | Fonte dati | Capitolato Tecnico AQ/AS, Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad evento (dopo ogni consegna) |
| Dati da rilevare | Data/ora/minuti prevista di consegna di ciascuna Segnalazione (data_prev) Data/ora/minuti effettiva di consegna di ciascuna Segnalazione (data_eff) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| Formula | RSRC = Data_eff - data_prev | |
| Regole di arrotondamento | Arrotondamento al minuto per difetto (troncamento) degli eventuali secondi della misurazione | |
| Valore di soglia | RSRC <= 30 minuti | |
| Azioni contrattuali | | Termine di consegna standard |
| | 30 < RSRC <= [60] | Rilievo (Conteggiato dall'indicatore RLFN) |
| | RSRC > [60] | Penale |
| Eccezioni | Nessuna | |

4.2. **RWNR - NUMERO DI CONSEGNE DELLA RASSEGNA STAMPA WEB CON RITARDI TOLLERATI**

L'indicatore misura il grado di recidività, nel periodo di riferimento considerato, dei singoli ritardi non tollerati delle Rassegne Stampa Web.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|--------------------------|--|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Recidività delle consegne con singolo ritardo non tollerato delle Rassegne Stampa Web | | |
| Unità di misura | Numero | Fonte dati | Capitolato Tecnico AQ/AS, Accordo Quadra, Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Settimanale |
| Dati da rilevare | Numero di consegne della Segnalazione con singolo ritardo tollerato (<=30 minuti) nel periodo di riferimento (N_consegna_ritardo_toll) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | RWNR = N_consegne_ritardo_toll | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | RWRN <= 3 | | |
| Azioni contrattuali | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo sul Servizio (conteggiato dall'indicatore RLFN) | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

4.3. **RWAR - ADERENZA REQUISITI DELLA RASSEGNA STAMPA WEB**

L'indicatore viene rilevato da ciascuna Amministrazione e misura la rispondenza della Rassegna Stampa Web ai requisiti espressi dalla documentazione oggetto dell'AQ e dalla documentazione dell'Appalto Specifico. La Rassegna Stampa Web deve rispettare, in una lista esemplificativa e non esaustiva, il formato, la composizione, la categorizzazione, le keyword, il numero di fonti, ecc. indicati nel Capitolato Tecnico dell'AQ/AS e nei suoi Allegati.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|--------------------------|---|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | I reclami per mancata rispondenza della Rassegna Stampa ai requisiti espressi ed offerti | | |
| Unità di misura | Numero di reclami | Fonte dati | Capitolato Tecnico AQ/AS, Accordo Quadra, Appalto Specifico |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Settimanale |
| Dati da rilevare | Reclami per mancato rispetto dei requisiti (N_reclami) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | RWAR = N_reclami | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | Primo Semestre: RWAR <= 2 Successivamente: RWAR <= 1 | | |
| Azioni contrattuali | Nel caso l'indicatore abbia un valore eccedente il valore soglia previsto, verrà emesso un Rilievo per ogni reclamo eccedente la soglia (conteggiato dall'indicatore RLFN). | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

5. INDICATORI DI QUALITÀ PER L'ASSISTENZA

5.1. TMPC - TEMPO MASSIMO DI PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE ED AVVIO DELL'INTERVENTO

Il presente indicatore misura il rispetto dei tempi di presa in carico della segnalazione ed avvio dell'intervento di risoluzione del problema.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni Temporalì |
|--------------------------|---|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Efficacia in termini di rispetto dei tempi di intervento di presa in carico di un problema sulla piattaforma | | |
| Unità di misura | Ore lavorative | Fonte dati | Contratto, Capitolato tecnico AQ/AS, Offerta Tecnica migliorativa, Mail, verbali, strumenti di tracciatura interventi (ticketing) |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad evento |
| Dati da rilevare | Data/ora/Minuti prevista di presa in carico ed avvio dell'intervento (Data_prev) Data/ora/Minuti effettiva di segnalazione del problema (Data_seg) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | TMPC = Data_eff - Data_seg | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | TMPC <= 3 ore o diverso valore indicato in Offerta tecnica AQ (in cui l'Assistenza Tecnica è presidiata) | | |
| Azioni contrattuali | | Bloccante | Non bloccante |
| | TMPC >= 3 ore o | Penale | Rilievo (conteggiato dall'indicatore |

| | | | |
|-----------|--|--------|--------|
| | <i>diverso valore indicato in Offerta tecnica AQ</i> | | RLFN) |
| | TMPC >= [6 ore] | Penale | Penale |
| Eccezioni | Nessuna | | |

5.2. TMRS - TEMPO MASSIMO DI RIPRISTINO DEL SERVIZIO

L'indicatore misura il ritardo che il Fornitore accumula per il ripristino completo del singolo servizio rispetto a quanto segnalato dallo strumento di tracciatura interventi (sistema di ticketing) all'interno del sistema di ticketing.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Caratteristica |
|--------------------------|--|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Efficacia in termini di rispetto dei tempi di intervento di ripristino in seguito ad un problema sulla piattaforma | | |
| Unità di misura | Ore lavorative | Fonte dati | Strumenti di tracciatura interventi (ticketing) |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad evento |
| Dati da rilevare | Data/ora/Minuti prevista di consegna massima del ripristino delle funzionalità del servizio (Data_prev) Data/ora/Minuti effettiva di consegna del ripristino delle funzionalità del servizio (Data_eff) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | TMRS = Data_eff - Data_prev | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | TMRS <= 3 ore (in cui l'Assistenza Tecnica è presidiata) | | |
| Azioni contrattuali | | Bloccante | Non Bloccante |
| | TMRS >= 3 ore o diverso valore indicato in Offerta tecnica AQ | Penale | Rilievo (contegiato dall'indicatore RLFN) |
| | TMRS >= [6 ore] | Penale | Penale |
| Eccezioni | Nessuna | | |