

Allegato 3 – Indicatori di qualità - penali

IQ01 - Rispetto nella consegna dei documenti del contratto.....	1
IQ02 - Piano di avvio e avvicendamento.....	2
IQ03 - Qualità della documentazione	2
IQ04 - Gestione delle figure professionali.....	2
IQ05 - Inadeguatezza del personale proposto	2
IQ06 - Numerosità dei rilievi sulla fornitura	2
IQ07 - Gravi inadempienze	3
IQ08 - Tempo di intervento e di ripristino	3
IQ09 - Frequenza di riapertura delle richieste (ticket)	4
IQ10 - Richiesta stima di effort e analisi Funzionale.....	5
IQ11 - Mancato Rilascio in esercizio	5
IQ12 - Eventi bloccanti in esercizio	5
IQ13 - Ritardo nella fornitura dei software di gestione	5
IQ14 - Nomina Responsabile trattamento dati	5
IQ15 - Violazioni gravi commesse dal Responsabile del trattamento.....	5

In caso di mancato rispetto di quanto richiesto e qui descritto, ferme restando eventuali implicazioni di carattere civile o penale e la richiesta dei danni, saranno applicate le penali riportate nei punti seguenti.

Ai sensi dell'art. 113 bis comma 2 del D.lgs 50/2016 e s.m.i., l'entità delle penali legate al ritardo dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali non possono comunque superare, complessivamente il 10 per cento del valore del contratto. L'applicazione delle penali avverrà in modo automatico, previa comunicazione formale, attraverso l'incameramento del deposito cauzionale e/o attraverso l'emissione da parte dell'aggiudicatario di una nota di accredito che sarà contabilizzata in sede di liquidazione della prima fattura successiva al verificarsi del ritardo/inadempimento.

Qualora l'inadempimento coinvolga tutte le AsRER, le penali indicate nel presente documento dovranno essere riconosciute alle AsRER, utilizzando la medesima percentuale di ripartizione utilizzate per la ripartizione dei costi del servizio; tali percentuali verranno comunicate in sede di aggiudicazione. Oltre all'applicazione delle penali, qualora la frequenza e/o la tipologia delle inadempienze/non conformità lo rendesse necessario, le Aziende AsRER si riservano altresì la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto. Si precisa che qualora il Fornitore abbia, nella propria Offerta Tecnica, dichiarato il miglioramento dei valori di soglia rispetto a quanto indicato nel presente documento, gli scostamenti al fine dell'applicazione delle penali saranno calcolati rispetto ai valori soglia dichiarati nell'Offerta Tecnica.

IQ01 – Rispetto nella consegna dei documenti del contratto

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 dalle Aziende. Rientra in tale ambito il rispetto delle scadenze temporali per tutti i documenti oggetto di verifica e/o consegna e/o

approvazione. Si precisa che la data effettiva di consegna è quella che soddisfa i requisiti e/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.
- Termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

Il mancato rispetto delle scadenze definite nel Capitolato Tecnico comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,10% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di ritardo.

IQ02 – Piano di avvio e avvicendamento

Il mancato rispetto dei tempi proposti nel piano di avvio, con particolare riferimento alla necessità di avvicendamento in data certa, comporterà l'applicazione della seguente penali:

0,10% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di ritardo (secondo le date definite al punto "4.1.1 Piano di Avvio");

0,05% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di parallelo non erogato così come previsto al punto "4.1.2 Piano di avvicendamento";

IQ03 – Qualità della documentazione

L'indicatore di qualità IQ03 misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione della CDR riguardo alla documentazione prodotta. Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, saranno conteggiate tutte le rielaborazioni. La ripetizione di richieste motivate di rielaborazioni da parte del CDR per lo stesso documento per 2 volte nell'arco di un mese comporta l'emissione di un rilievo.

IQ04 – Gestione delle figure professionali

L'indicatore di qualità IQ04 riguarda la tempestività nell'inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate in modalità continuativa per l'erogazione dei servizi professionali. Il mancato rispetto dei requisiti indicati al punto "4.6 Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi" comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- una penale pari a € 100,00 per ogni giorno solare di ritardo nella proposta di sostituzione del personale rispetto al termine indicato;
- una penale pari a € 100,00, nel caso di sostituzioni di personale senza preventiva autorizzazione della CDR;
- nel caso di mancato rispetto del numero minimo di risorse dedicate al servizio Help Desk o superiore se offerto dalla ditta, una penale pari a € 300,00/giorno lavorativo per ogni risorsa in meno inviata;
- una penale pari a € 200,00 per ogni giorno lavorativo, per mancato affiancamento del personale nuovo con quello uscente.

IQ05 – Inadeguatezza del personale proposto

L'indicatore di qualità IQ05 misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure le risorse che, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, la CDR ha ritenuto non adeguate alla mansione o alle attività previste, richiedendone la rimozione. Il mancato rispetto dei requisiti indicati al punto "4.6 Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi" comporterà l'applicazione di un rilievo per ogni risorsa considerata inadeguata e per la quale è richiesta formalmente la sostituzione.

IQ06 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità IQ06 misura il numero di rilievi notificati al Fornitore. 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. I rilievi possono essere relativi (a titolo non esaustivo):

- alla mancata consegna di documentazione prodotta e non direttamente riconducibile ad un obiettivo (es.: report o dati di dettaglio e riassuntivi relativi alle richieste ricevute dall'Azienda, dei relativi interventi, inclusa l'analisi e l'individuazione delle cause, la soluzione individuata e i tempi di intervento e ripristino)
- al mancato adempimento di obbligazioni contrattuali nei tempi e/o nei modi rappresentati nel contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro
- al mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta.

Il mancato rispetto dei requisiti indicati comporterà l'applicazione di una penale pari a € 200,00 ogni 5 rilievi notificati.

IQ07 – Gravi inadempienze

Il verificarsi delle condizioni di seguito definite come "grave inadempienza" ovvero:

- il mancato adeguamento alle normative, in tutti i casi in cui esso sia inerente al servizio erogato, entro un termine di 60 giorni solari (o un tempo minore se rigidamente imposto dalla stessa normativa cui è necessario adempiere) dalla resa disponibilità;
- l'esecuzione di operazioni (configurazioni, aggiornamenti ecc.) che causino un disagio grave e prolungato oppure che esponano le Aziende a situazioni di rischio (per es. l'apertura di una falla nella sicurezza) o di inadempienza rispetto alle normative sulla sicurezza (per es. l'accessibilità imprevista a una banca dati contenente dati sensibili oppure la vulnerabilità rispetto alla riservatezza delle informazioni);
- la mancata ottemperanza a quanto previsto al punto "Art.23 Condizioni di fine contratto";
- la violazione di qualsiasi norma di sicurezza incluso quanto indicato nel GDPR 2016/679 e nel Dlgs. n. 101 del 4/9/2018;

comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,15% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare di durata dell'inadempienza.

IQ08 – Tempo di intervento e di ripristino

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico e della risoluzione delle richieste ricevute da parte dell'Help Desk e relative ad anomalie e/o richiesta informazioni. Valgono le seguenti definizioni:

1. Il **tempo di intervento** si definisce come il tempo impiegato dal fornitore, a fronte di una chiamata registrata nel sistema di trouble ticketing, per comunicare all'utente una diagnosi di massima e un'ipotesi del tempo di ripristino. Nei casi in cui la chiamata sia registrata fuori dall'orario di servizio, il tempo di intervento va calcolato dal momento dell'avvio del servizio.
2. Il **tempo di ripristino** si definisce come il tempo massimo intercorrente fra la chiamata di cui al punto precedente e il ripristino delle normali condizioni di funzionamento del sistema. Nei casi in cui la chiamata avvenga fuori dall'orario di servizio, il tempo di ripristino va calcolato dal momento dell'avvio del servizio.
3. Con l'aggettivo **consecutivi(o solari)** associato a un'indicazione di unità temporale (minuti, ore, giorni) si intende un numero di unità temporali che si susseguono senza interruzione, indipendentemente dagli orari di servizio, dall'interposizione di fasce notturne festive o altro.
4. Con l'aggettivo **lavorativi** si indica lo stesso conteggio tenendo conto dell'interruzione dovuta all'andamento dell'orario di lavoro.

Ad esempio, se un dato evento si origina alle 16 del venerdì la richiesta di risoluzione entro 4h consecutive o lavorative si riferisce rispettivamente alle ore 20 dello stesso venerdì o alle ore 10 del giorno lavorativo

successivo; analogamente con 8 ore consecutive o lavorative ci si riferisce rispettivamente alle 24 dello stesso venerdì o alle 14 del lunedì successivo.

Nota bene: se il fornitore propone come migliorativa una fascia oraria più estesa relativamente al servizio di help desk (naturalmente non può proporre una riduttiva) questa costituirà il nuovo riferimento per la definizione dell'orario lavorativo descritto al paragrafo precedente.

Nel caso di un qualsiasi malfunzionamento:

- il **tempo di intervento** deve essere assicurato nel rispetto dei seguenti requisiti minimi, per il 98% delle chiamate chiuse che sono registrate sul sistema di trouble ticketing calcolato su base trimestrale:
 1. **alta criticità**: entro 1 ora consecutiva, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del problema
 2. **media criticità**: entro le 3 ore consecutive, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del problema
 3. **normale criticità**: entro le 8 ore lavorative a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del problema

Gli interventi, a partire dall'attivazione, devono necessariamente essere risolutivi.

- Il **tempo di ripristino** deve essere garantito per il 90% delle chiamate chiuse, registrate sul sistema di trouble ticketing e calcolato su base trimestrale, nel rispetto dei seguenti requisiti minimi:
 1. **alta criticità**: entro 2 ore consecutive, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del problema
 2. **media criticità**: entro le 5 ore consecutive, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del problema
 3. **normale criticità**: entro i 3 giorni lavorativi a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del problema.

Qualora il guasto sia imputabile a un soggetto diverso dal fornitore (es. sistema esterno), questi dovrà farsi carico, entro 1 ora continuativa dalla rilevazione del guasto, dell'apertura della chiamata presso tale soggetto e di tracciare e monitorare l'andamento della risoluzione del guasto dandone comunicazione al PM aziendale.

Tutti i tempi sopra riportati devono intendersi indipendenti dal numero di guasti/malfunzionamenti simultanei: in caso di più occorrenze di guasti contemporanei, la ditta dovrà garantire adeguato supporto e il rispetto delle tempistiche su ogni singolo intervento.

- Il mancato rispetto delle percentuali rispetto ai **tempi di intervento** o di quelle, eventualmente, migliorative proposte dal fornitore comporterà l'applicazione di una penale pari al 0,025% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni punto percentuale inferiore a quanto offerto come tempo di attesa;
- Il mancato rispetto dei **tempi di ripristino** o dei tempi eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione delle seguenti penali:
 - 0,030% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni ora di ritardo nel caso di interventi su segnalazioni di criticità alta e media;
 - 0,015% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni ora di ritardo nel caso di interventi su segnalazioni di criticità bassa.

Se il malfunzionamento cui si riferisce il mancato rispetto dei tempi causa disagio grave a una o più unità operative aziendali, la penale si applica per tutto il periodo di durata del disagio, indipendentemente dalla durata dell'inadempienza.

IQ09 – Frequenza di riapertura delle richieste (ticket)

L'indicatore di Qualità IQ09 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. La piattaforma informatica deve garantire alti livelli di servizio, pertanto non è ammessa una frequenza di irregolarità superiore a un determinato standard, indipendentemente dal tempo di risoluzione del malfunzionamento stesso. Ogni volta che a seguito di una risoluzione di un problema venga aperto (o riaperto) un ticket legato alla situazione risolta per la quale sia decorso un tempo inferiore alla settimana solare saranno applicate le seguenti penalità 0,10% dell'importo complessivo annuale del contratto.

IQ10 – Richiesta stima di effort e analisi Funzionale

L'indicatore di qualità IQ10 misura i tempi di ritardo ad una richiesta della CDR di quantificazione e analisi di un'attività evolutiva. La mancata consegna entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,01% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare di mancata disponibilità delle informazioni richieste.

IQ11 – Mancato Rilascio in esercizio

L'indicatore di qualità IQ11 misura i tempi di ritardo di rilascio in esercizio (condizionato da collaudo positivo) rispetto a tempi concordati con la CDR. Il mancato rispetto dei tempi proposti comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,05% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di ritardo.

IQ12 – Eventi bloccanti in esercizio

Per ogni rilascio in esercizio, l'indicatore rileva il numero di eventi bloccanti nel periodo di riferimento, per cause imputabili al fornitore che abbiano richiesto una patch d'urgenza o un downgrade alla versione precedente. Il verificarsi nell'arco del mese delle condizioni precedenti comporterà l'applicazione di una penale pari allo 0,10% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni evento bloccante del sistema in esercizio eccedente al primo.

IQ13 – Ritardo nella fornitura dei software di gestione

Il fornitore è tenuto a mettere a disposizione, come da capitolato tecnico, il software per la gestione del progetto, il sistema di ticketing e altro software che risulti necessario.

Il mancato rispetto della fornitura comporterà l'applicazione di una penale pari a € 100 per ogni giorno solare di mancata predisposizione dei software nei tempi previsti come da paragrafo "4.3 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura".

IQ14 – Nomina Responsabile trattamento dati

Per ogni inadempienza relativa al mancato rispetto di quanto contenuto nella documentazione relativa alla nomina responsabile trattamento dati (vedi istruzioni operative) comporterà l'applicazione di una penale pari a € 500,00.

IQ15 – Violazioni gravi commesse dal Responsabile del trattamento

Nel caso in cui all'esito degli audit effettuati dal Titolare del trattamento o da terzi incaricati, le misure tecniche, organizzative e/o di sicurezza adottate dal Responsabile del trattamento e/o Sub-responsabile del trattamento risultino inadeguate o, comunque, vengano riscontrate evidenze di violazioni gravi commesse dal Responsabile del trattamento o Sub-responsabile del trattamento dei dati personali, sarà applicata una penale di € 500,00.