

APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità

INDICE

1. RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'	3
2. INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI A CARATTERE PROGETTUALE	4
2.1. SLFO – Slittamento di una fase dell'obiettivo	4
2.2. SRVO – Scostamento rispetto ai volumi pianificati.....	5
2.3. RLOB – Rilievi sull'obiettivo	5
2.4. DFCP – Difettosità del prodotto	6
2.5. FUSO – Facilità d'uso	7
3. INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI FORMAZIONE SINCRONA E SERVIZI MULTIMEDIALI	8
3.1. RSFS1 - Tempo massimo ripristino servizi formazione sincrona e videostreaming	8
3.2. FSFS01 – Tempo fermo servizi formazione sincrona o videostreaming	8
3.3. SEFS01 – Segnalazioni di errori rilevati sulla piattaforma di formazione sincrona o di seminari on-line	9
4. INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI INERENTI I CORSI IN AUTOISTRUZIONE (WBT) COMPRENSIVI DEL CATALOGO	11
4.1. TRT01 – Tempo medio di chiusura della richiesta al tutor per i wbt a catalogo	11
4.2. CST01 – Chiamate senza risposta al Tutor per i Wbt a catalogo	11
4.3. DC01 - Disponibilità corsi (wbt) a catalogo.....	12
4.4. RC01 - Tempo massimo ripristino malfunzionamenti corsi (WBT) in esercizio.....	13
4.5. DEWC1 - Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo.....	13
5. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DEL SISTEMA DI E-LEARNING RGS	15
5.1. TRA01 – Tempo medio di chiusura della richiesta al servizio di supporto all'esercizio	15
5.2. CST0A1 – Disponibilità del servizio di supporto all'esercizio	15
6. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA.....	17
6.1. SLCP – Slittamento della consegna di un prodotto	17
6.2. SPR01 – Sostituzione personale della fornitura	18
6.3. NRI01 - Numero di rilievi tollerati per la fornitura.....	18
7. IP - INDICI DI PRESTAZIONE	19
7.1. Servizi erogati in modalità progettuale	19
7.2. Servizi inerenti i corsi in autoistruzione (wbt) comprensivi del catalogo.....	19
7.3. Supporto all'esercizio del sistema di e-learning RGS	19
7.4. Servizi Multimediali	20

1. RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità della fornitura organizzati per servizi contrattuali. Per ogni indicatore di qualità sono riportate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Di seguito si riporta una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale			Lotto
	Rilievo	Penale	IP	
RSFS1 - Tempo massimo ripristino servizi formazione sincrona/multimediali		X	X	Lotto 1 e 2
FSFS01 – Tempo fermo servizi formazione sincrona/multimediali		X	X	Lotto 1 e 2
SEFS01 – Segnalazioni di errori rilevati sulla piattaforma di formazione sincrona/seminari on-line		X	X	Lotto 1 e 2
TRT01 – Tempo medio di chiusura della richiesta al tutor per i wbt a catalogo			X	Lotto 2
CST01 – Chiamate senza risposta al tutor per i wbt a catalogo			X	Lotto 2
DC01 - Disponibilità corsi (wbt) a catalogo			X	Lotto 2
RC01 - Tempo massimo ripristino malfunzionamenti corsi (WBT) in esercizio			X	Lotto 2
DEWC1 - Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo			X	Lotto 2
TRA01 – Tempo medio di chiusura della richiesta al servizio di assistenza utenti			X	Lotto 1
CST0A1 – Disponibilità del servizio di supporto all'esercizio			X	Lotto 1
SPR01 – Sostituzione personale della fornitura		X		Lotto 1 e 2
NRI01 - Numero di rilievi tollerati per la fornitura		X		Lotto 1 e 2
SLCP – Slittamento della consegna di un prodotto	X	X		Lotto 1 e 2
SLFO – Slittamento di una fase dell'obiettivo	X	X		Lotto 1 e 2
SRVO – Scostamento rispetto ai volumi pianificati	X			Lotto 1 e 2
RLOB – Rilievi sull'obiettivo		X	X	Lotto 1 e 2
DFCP – Difettosità del prodotto	X			Lotto 1 e 2
FUSO – Facilità d'uso	X			Lotto 1 e 2

2. INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI A CARATTERE PROGETTUALE

2.1. SLFO – SLITTAMENTO DI UNA FASE DELL'OBIETTIVO

L'indicatore di qualità valuta se la durata effettiva di ciascuna fase dell'obiettivo è maggiore rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro dell'obiettivo approvato da Sogei. Ad esempio per un obiettivo di sviluppo che utilizza un ciclo di sviluppo completo il presente indicatore di qualità dovrà essere utilizzato per le seguenti fasi: "Definizione", "Analisi", "Disegno", "Realizzazione", "Collaudo", "Documentazione" e "Avvio in esercizio".

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporali
Aspetto da valutare	Slittamento della durata di una fase dell'obiettivo rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro obiettivo approvato, per cause imputabili al fornitore.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro obiettivo approvato Lettera di consegna o approvazione o accettazione dei deliverables
Periodo di riferimento	Durata di una fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni fase dell'obiettivo
Dati da rilevare	Data effettiva di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_eff) Data pianificata di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_pianif) Data effettiva di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_eff) Data pianificata di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_pianif)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLFO(fase) = \frac{Durata_eff(fase) - Durata_pian(fase)}{Durata_pian(fase)} \times 100$ <p>Dove:</p> $Durata_eff(fase) = Data_term_eff(fase) - Data_inizio_eff(fase)$ $Durata_pian(fase) = Data_term_pian(fase) - Data_inizio_pian(fase)$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	SLFO(fase) ≤ 10%		
Azioni contrattuali	Il non rispettato del valore di soglia comporta: l'emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni 10% o frazione di superamento della soglia (es.se SLFO= 11% .verranno emessi 2 rilievi); l'applicazione della penale " Slittamento di una fase dell'obiettivo " se si tratta dell'ultima fase dell'obiettivo.		
Eccezioni	Nessuna		

2.2. SRVO – SCOSTAMENTO RISPETTO AI VOLUMI PIANIFICATI

L'indicatore di qualità si applica agli obiettivi misurati in Function Point. Per gli obiettivi misurati in giorni persona occorre utilizzare il fattore di conversione pari alla produttività di sviluppo offerta. Quindi, di seguito verrà utilizzato il termine FP sia per la dimensione effettivamente in FP sia per quella FP equivalente.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Rispetto dei volumi pianificati in FP per i progetti di sviluppo e mev applicativi.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Modulo per il conteggio FP
Periodo di osservazione	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di osservazione
Dati da rilevare	Ultima Stima in FP della dimensione del software da sviluppare (Stima_FP) Conteggio in FP della dimensione del software sviluppato (Cont_FP)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SRVO = \frac{(Cont_FP - Stima_FP)}{Stima_FP}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	SRVO > 5% and SRVO ≤ 5%		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni punto percentuale di scostamento o frazione.		
Eccezioni	Nessuna		

2.3. RLOB – RILIEVI SULL'OBIETTIVO

L'indicatore di qualità stabilisce il numero massimo accettabile di rilievi sull'obiettivo. I rilievi possono derivare dal mancato rispetto dei valori soglia di altri indicatori o da qualsiasi violazione o mancato rispetto delle prescrizioni contenute nel capitolato tecnico (e sue appendici) e non sanzionate diversamente.

I rilievi posso riguardare sia la Qualità non soddisfacente della documentazione dell'obiettivo, tale cioè da non consentire l'approvazione del documento sia la Qualità non soddisfacente del software dell'obiettivo.

Un documento è di qualità se e solo se: è completo nei contenuti, è integro ed è senza errori.

Un prodotto software è di qualità se e solo se soddisfa i requisiti espressi, è integro ed è usabile.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	La quantità di rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Numero rilievi sull'obiettivo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di osservazione	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di osservazione
Dati da rilevare	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo (Num_rilievi_obiettivo)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RLOB = Num_rilievi_obiettivo		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RLOB ≤ 3		
Valore di soglia di miglioramento	RLOB = 0		

<i>Azioni contrattuali</i>	Il non rispetto del valore di <u>soglia migliorativo</u> comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione: IP1 "Rispetto del numero di rilievi per obiettivo" – per gli obiettivi a carattere progettuale. Il mancato rispetto del <u>valore di soglia</u> comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi tollerati per obiettivo"
<i>Eccezioni</i>	Nessuna

2.4. DFCP – DIFETTOSITÀ DEL PRODOTTO

L'indicatore di qualità si applica solo agli obiettivi di sviluppo, mev e, se richiesto, anche per le attività di personalizzazione, integrazione e sviluppo della piattaforma con l'ambiente di LMS Moodle.

Per "Difetto" si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come difettose sono le applicazioni modificate per la risoluzione del malfunzionamento ed inserite in BIG nella sezione "Dettaglio esecuzione".

Per difettosità in collaudo si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi a tutte le categorie di malfunzionamento emersi in fase di collaudo dell'obiettivo, e i FP di tipo ADD', CFP', CHGA' risultanti dal documento "Conteggio FP – Modulo per conteggio" rilasciato dal fornitore al termine della fase di realizzazione, nella cartella "Esito conteggio inventario FP"

Per difettosità in esercizio si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi a tutte le categorie di malfunzionamento emersi in esercizio, e i FP complessivi dell'applicazione in esercizio risultanti dal sistema INFAP.

Qualora l'attività venga svolta in GG/persona l'indicatore in FP verrà convertito secondo la produttività in FP per GG/persona dichiarata dal Fornitore.

<i>Caratteristica</i>	Affidabilità	<i>Sottocaratteristica</i>	Maturità
<i>Aspetto da valutare</i>	Difettosità in collaudo/esercizio		
<i>Unità di misura</i>	Difetti / FP	<i>Fonte dati</i>	BIG, modulo "Conteggio FP – Modulo per conteggio" /INFAP
<i>Periodo di riferimento</i>	fase di collaudo dell'obiettivo trimestralmente per il sw in esercizio	<i>Frequenza di misurazione</i>	Al termine del collaudo Al termine del trimestre
<i>Dati da rilevare</i>	<p>Numero totale di elementi difettosi (segnalati su BIG) emersi durante il collaudo (N_difetti)/Numero totale di FP di tipo ADD', CFP', CHGA' risultanti dal documento "Conteggio FP – Modulo per conteggio all'obiettivo (Ntotale_FP)</p> <p>Numero totale di elementi difettosi (segnalati su BIG) emersi durante in esercizio (N_difetti)/Numero totale di FP risultanti da INFAP</p>		
<i>Regole di campionamento</i>	Vanno considerati tutti gli elementi difettosi rilevati durante il collaudo Vanno considerati tutti gli elementi difettosi rilevati in esercizio		
<i>Formula</i>	$DFCP = \frac{N_difetti}{N_totale_FP}$		
<i>Regole di arrotondamento</i>	<p>il risultato della misura va arrotondato al centesimo di punto:</p> <p>per difetto se la parte decimale è ≤ 0,005</p> <p>per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,005</p>		
<i>Valore di soglia</i>	<p>DFCP ≤ 0,04 se relativo al collaudo</p> <p>DFCP ≤ 0,01 se relativo all'esercizio</p>		
<i>Azione contrattuale</i>	Nel caso di superamento del valore di soglia verrà emesso un rilievo sull'obiettivo per ogni 0,01 di superamento della soglia sia per il collaudo sia per l'esercizio		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

2.5. FUSO – FACILITÀ D'USO

L'indicatore di qualità si applica solo agli obiettivi di sviluppo, mev.

Caratteristica	Usabilità	Sottocaratteristica	Operabilità
Aspetto da valutare	La facilità di utilizzo viene rilevata analizzando le risposte ad un questionario somministrato ad un campione selezionato di utenti finali. Prima della somministrazione il questionario, proposto dal fornitore, sarà sottoposto all'approvazione della Committente.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Un mese dopo l'avvio in esercizio	Frequenza misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Peso della singola risposta, attribuito sulla base della domanda (p_dom) Risposta alla singola domanda (risp_dom) [numero positivo su scala da 1 a 10, dove: - 1 corrisponde a "non soddisfatto" - 7 corrisponde a "soddisfatto" - 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto"] Numero di domande del questionario (Tdomande) Numero totale di utenti selezionati (Tot_utenti_sel)		
Regole campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti da intervistare da concordare con Sogei		
Formule	Soddisfazione di un utente sull'usabilità $\text{sodd_ut} = \frac{\sum_{i=1}^{\text{Tdomande}} \text{pdom}_i \times \text{risp_pos}_i}{\text{Tdomande}} \times 100$ Dove: Risp_pos = 1 (risposta con valore ≥ 7); Risp_pos = 0 (risposta con valore < 7) Facilità d'uso $\text{FUSO} = \frac{\text{Num_utenti (sodd_ut} \geq 70\text{)}}{\text{Tot_utenti_sel}} \times 100$		
Regole arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 per eccesso se la prima cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	FUSO $\geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporta l'emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni 5% di sfioramento o frazione		
Eccezioni	Nessuna		

3. INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI FORMAZIONE SINCRONA E SERVIZI MULTIMEDIALI

L'indicatore deve essere misurato separatamente per la piattaforma di Formazione Sincrona e Videostreaming (servizi multimediali), ove questo venga attivato dall'Amministrazione

3.1. RSFS1 - TEMPO MASSIMO RIPRISTINO SERVIZI FORMAZIONE SINCRONA E VIDEOSTREAMING

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero ore per ripristinare il singolo fermo del servizio di formazione sincrona o videostreaming		
Unità di misura	Minuti lavorativi il formato della data è giorno, mese, anno, ore e minuti	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore Segnalazioni
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Ogni fermo dei servizi di formazione sincrona/videostreaming
Dati elementari da rilevare	Data ora e minuti di inizio malfunzionamento (inizio_malfunzionamento;) Data ora e minuti di fine malfunzionamento (fine_malfunzionamento;) Il ripristino si intende relativo ad uno dei seguenti servizi: Aula virtuale (VCL), trasmissione eventi WEB/Videostreaming		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutti i malfunzionamenti del servizio nel periodo di riferimento		
Formula	RSFS1 = fine_malfunzionamento – inizio_malfunzionamento		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 240 minuti		
Azioni contrattuali	Solo per il Lotto 1: Applicare la Penale “ Tempo massimo di ripristino servizi di formazione sincrona ” nel caso di non rispetto del valore di soglia per ciascun malfunzionamento. Solo per il Lotto 2: Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP5 “Affidabilità del servizio Videostreaming”		
Eccezioni	Nessuna		

3.2. FSFS01 – TEMPO FERMO SERVIZI FORMAZIONE SINCRONA O VIDEOSTREAMING

L'indicatore deve essere misurato separatamente per la piattaforma di formazione sincrona e per il servizio di videostreaming.

L'indicatore si applica ai fermi del servizio attribuibili a malfunzioni della piattaforma di formazione sincrona (aula virtuale) oppure al servizio di erogazione di video in streaming.

Il tempo relativo al fermo non comprende quello previsto per la manutenzione programmata/pianificata e concordata con la Sogei.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero minuti di fermo dei servizi di formazione sincrona/ videostreaming		
Unità di misura	Ore lavorative il formato della data è giorno, mese, anno, ore e minuti	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore Segnalazioni

<i>Periodo di riferimento</i>	Trimestre	<i>Frequenza di misurazione</i>	Ogni fermo dei servizi di formazione sincrona/videostreaming
<i>Dati elementari da rilevare</i>	Data ora e minuti di inizio malfunzionamento (inizio_malfunzionamento _j) Data ora e minuti di fine malfunzionamento (fine_malfunzionamento _j)		
<i>Regole di campionamento</i>	Vanno considerate tutte i malfunzionamenti di un servizio nel periodo di riferimento corrente		
<i>Formula</i>	$FSFS01 = \sum_{j=1} (fine_malfunzionamento_j - inizio_malfunzionamento_j)$		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Nessuna		
<i>Valore di soglia</i>	≤ 30 minuti		
<i>Azioni contrattuali</i>	Solo per il Lotto 1: Applicare la Penale “Tempo fermo servizi formazione sincrona” nel caso di non rispetto del valore di soglia . Solo per il Lotto 2: Il non rispetto del valore soglia_comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all’Incentivo prestazione IP5 “Affidabilità del servizio Videostreaming”		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

3.3. SEFS01 – SEGNALAZIONI DI ERRORI RILEVATI SULLA PIATTAFORMA DI FORMAZIONE SINCRONA O DI SEMINARI ON-LINE

Per errore si intende qualsiasi malfunzionamento che non consenta la corretta fruizione dei servizi di formazione sincrona e seminari on-line. La tipologia di errore è definita come segue: categoria A: la piattaforma non consente la condivisione dell’audio e del video del docente
categoria B: la piattaforma non consente la condivisione di contenuti tra il docente e gli utenti collegati categoria C: la piattaforma non consente la condivisione di applicativi tra il docente e gli utenti collegati

<i>Caratteristica</i>	Efficacia	<i>Sottocaratteristica</i>	Efficacia
<i>Aspetto da valutare</i>	La quantità e la gravità di errori rilevati da Sogei e/o dall’Amministrazione sulla piattaforma di formazione sincrona (VCL) aula virtuale e seminari on-line.		
<i>Unità di misura</i>	Numero di segnalazioni di errore	<i>Fonte dati</i>	Report da definire a cura del Fornitore
<i>Periodo di riferimento</i>	Mensile	<i>Frequenza di misurazione</i>	Per ciascuna sessione di VCL o seminari on-line.
<i>Dati elementari da rilevare</i>	Numero di errori di categoria A rilevati durante la sessione (NerroriA) Numero di errori di categoria B rilevati durante la sessione (NerroriB) Numero di errori di categoria C rilevati durante la sessione (NerroriC)		
<i>Regole di campionamento</i>	Vanno considerate tutte le segnalazioni di errore emesse nel periodo di riferimento		
<i>Formula</i>	$SEFS01_catA = NerroriA$ $SEFS01_catB = NerroriB$ $SEFS01_catC = NerroriC$		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Nessuna		
<i>Valore di soglia migliorativo</i>	Per SEFS01_catA = 0 Per SEFS01_catB = 1 Per SEFS01_catC = 1		

<i>Valore di soglia</i>	Per SEFS01_catA ≤ 1 Per SEFS01_catB ≤ 2 Per SEFS01_catC ≤ 2
<i>Azioni contrattuali</i>	Solo per il Lotto 2: Il non rispetto del valore di <u>soglia migliorativo</u> , anche per una sola categoria di errore, comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP6 "Affidabilità dei servizi di seminari on-line". Il mancato rispetto del <u>valore di soglia</u> , anche per una sola categoria di errore, comporterà l'applicazione della penale " Errori rilevati sui servizi di formazione sincrona " (per il Lotto 1) o della penale " Errori rilevati sui servizi multimediali di seminari on-line " (per il Lotto 2)
<i>Eccezioni</i>	Nessuna

4. INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI INERENTI I CORSI IN AUTOISTRUZIONE (WBT) COMPRENSIVI DEL CATALOGO

4.1. TRT01 – TEMPO MEDIO DI CHIUSURA DELLA RICHIESTA AL TUTOR PER I WBT A CATALOGO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di chiusura della richiesta degli utenti da parte del tutor online		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Report definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	Data ora e minuti della chiusura della richiesta (chiusura_richiesta _j) Data ora e minuti della presa in carico della chiamata dell'utente (presaincarico _j) Numero totale di chiamate dell'utente prese in carico dal tutor (Nchiamate)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate dell'utente prese in carico dal tutor nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$TRT01 = \frac{\sum_{j=1}^{Nchiamate} (chiusura_richiesta_j - presaincarico_j)}{Nchiamate}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'ora: - per difetto se i minuti sono ≤ 30 - per eccesso se i minuti sono > 30		
Valore di soglia	≤ 8 (o valore migliorativo indicato nella Relazione Tecnica)		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore soglia_comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP2 "Efficienza ed Efficacia del Tutor on-line"		
Eccezioni	Nessuna		

4.2. CST01 – CHIAMATE SENZA RISPOSTA AL TUTOR PER I WBT A CATALOGO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Chiamate senza risposta al servizio di tutor		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	Numero totale di chiamate senza risposta pervenute al servizio di tutor (Nchiamate_senza_risposta) Numero totale di chiamate pervenute al servizio di tutor (Nchiamate)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute al servizio di tutor nel periodo di riferimento		
Formula	$CST01 = \frac{Nchiamate_senza_risposta}{Nchiamate} \times 100$		

<i>Regole arrotondamento</i>	di	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5
<i>Valore di soglia</i>		≤ 5%
<i>Azioni contrattuali</i>		Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP2 "Efficienza ed Efficacia del Tutor on-line"
<i>Eccezioni</i>		Nessuna

4.3. DC01 - DISPONIBILITÀ CORSI (WBT) A CATALOGO

<i>Caratteristica</i>	Efficienza	<i>Sottocaratteristica</i>	Efficienza temporale
<i>Aspetto da valutare</i>	Puntualità nella messa a disposizione dei corsi		
<i>Unità di misura</i>	Punto percentuale	<i>Fonte dati</i>	Documentazione per consuntivo trimestrale / piano di lavoro
<i>Periodo di riferimento</i>	Trimestre	<i>Frequenza di misurazione</i>	a partire dalla data di messa in esercizio prevista dal Piano di Lavoro Data prevista di collaudo
<i>Dati elementari da rilevare</i>	Numero corsi a catalogo messi a disposizione nella piattaforma LMS nei tempi previsti (Ncorsi_catalogo) Numero totale corsi a catalogo per i quali è prevista l'installazione (Ncorsi)		
<i>Regole campionamento</i>	di	Vanno rilevati: il numero di corsi installati e collaudati entro la data prevista e il numero totale dei corsi per i quali è prevista l'installazione	
<i>Formula</i>		$DC01 = \frac{N_{corsi_catalogo}}{N_{corsi}}$	
<i>Regole arrotondamento</i>	di	nessuna	
<i>Valore di soglia</i>		=1	
<i>Azioni contrattuali</i>		Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP3 "Affidabilità servizio corsi WBT"	
<i>Eccezioni</i>		Nessuna	

4.4. RC01 - TEMPO MASSIMO RIPRISTINO MALFUNZIONAMENTI CORSI (WBT) IN ESERCIZIO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero giorni per ripristinare il WBT in esercizio		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Report del servizio di supporto all'esercizio del sistema di elearning
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	A fine trimestre
Dati elementari da rilevare	Data ora e minuti di inizio malfunzionamento WBT(inizio_malfunzionamento_WBT _i) Data ora e minuti di fine malfunzionamento (fine_malfunzionamento_WBT _f)		
Regole di campionamento	Per ciascun WBT vanno considerati tutti i malfunzionamenti rilevati nel periodo di riferimento corrente per ciascun corso.		
Formula	RC01 = fine_malfunzionamento_WBT – inizio_malfunzionamento_WBT Vanno considerate solo le ore lavorative comprese nell'intervallo di tempo. Le ore lavorative sono quelle comprese tra le 8.30 e le 18.00 dei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì.		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'ora: - per difetto se i minuti sono ≤ 30 - per eccesso se i minuti sono > 30		
Valore di soglia	≤ 8 ore		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP3 Affidabilità servizio corsi WBT		
Eccezioni	Nessuna		

4.5. DEWC1 - DIFETTOSITÀ IN ESERCIZIO DEI WBT A CATALOGO

Per difettosità dei wbt a catalogo si intende qualsiasi errore (malfunzionamento), interno al corso, che non consenta la corretta fruizione del corso stesso.

La tipologia di errore è definita come segue: categoria A: Il corso non risulta accessibile dall'utente o si interrompe

categoria B: alcune parti del corso non sono fruibili (parte dei contenuti, esercitazioni, test)

categoria C: alcune funzioni minori dell'interfaccia non funzionano correttamente (stampa, glossario ecc.) ma non impediscono la fruizione del corso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio dei Wbt a catalogo		
Unità di misura	Numero di difetti dei wbt a catalogo in esercizio	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	mese	Frequenza di misurazione	mensile a partire dalla data di messa in esercizio del wbt
Dati elementari da rilevare	Numero di errori di categoria A rilevati durante la fruizione del corso (NerroriA) Numero di errori di categoria B rilevati durante la fruizione del corso (NerroriB) Numero di errori di categoria C rilevati durante la fruizione del corso (NerroriC)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni univoche di errore emesse nel periodo di riferimento		

<i>Formula</i>	$DEVC1_catA = NerroriA$ $DEVC1_catB = NerroriB$ $DEVC1_catC = NerroriC$
<i>Regole arrotondamento</i>	Nessuna
<i>Valore di soglia</i>	Per DEWC1_catA = 2 Per DEWC1_catB = 5 Per DEWC1_catC = 10
<i>Azioni contrattuali</i>	Il non rispetto anche solo di uno dei valori soglia sopra riportati comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP3 Affidabilità servizio corsi WBT
<i>Eccezioni</i>	Nessuna

5. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DEL SISTEMA DI ELEARNING RGS

5.1. TRA01 – TEMPO MEDIO DI CHIUSURA DELLA RICHIESTA AL SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di chiusura, da parte del servizio di assistenza utenti, della richiesta degli utenti		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore e report del sistema BIG
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	Data ora e minuti della chiusura della richiesta (chiusura_richiesta _j) Data ora e minuti della presa in carico della chiamata dell'utente (presaincarico _j) Numero totale di chiamate dell'utente prese in carico dall'assistenza (NchiamateA)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate dell'utente prese in carico dal servizio di assistenza nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$TRA01 = \frac{\sum_{j=1}^{Nchiamate} (chiusura_richiesta_j - presaincarico_j)}{NchiamateA}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'ora: - per difetto se i minuti sono ≤ 30 - per eccesso se i minuti sono > 30		
Valore di soglia	≤ 8 ore		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'incentivo prestazione IP4 Qualità dell'assistenza utenti		
Eccezioni	Nessuna		

5.2. CST0A1 – DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Reclami dell'utente per non disponibilità del servizio (chiamate telefoniche non risposte) nell'orario previsto		
Unità di misura	Numero Reclami	Fonte dati	Segnalazione dell'utente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	Numero totale di Segnalazioni pervenute (Nsegnalazioni)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni all'interno dell'orario di servizio		
Formula	CST0A1 = Nsegnalazioni		
Regole di arrotondamento	nessuna		

<i>Valore di soglia</i>	<=10
<i>Azioni contrattuali</i>	Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP4 Qualità dell'assistenza utenti
<i>Eccezioni</i>	Nessuna

6. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA

6.1. SLCP – SLITTAMENTO DELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO

L'indicatore si applica alla consegna:

- dei deliverables previsti per la fornitura ed in particolare per i deliverables del piano di inizio fornitura. In questo caso la data di consegna è la data di installazione in esercizio del piano di lavoro degli obiettivi erogati in modalità progettuale.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna dei deliverable rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro / documenti contrattuali		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Capitolato Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Lettera di Rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	Data prevista di consegna di un deliverable (data_prev) Data effettiva di consegna di un deliverable (data_eff)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$SLCP = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLCP <= 0		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <p>L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale" se il deliverable è il piano di qualità generale .</p> <p>L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di lavoro" se il deliverable è il piano di lavoro .</p> <p>Solo per il Lotto 1: L'applicazione della penale "Ritardo nell'attivazione della piattaforma di formazione sincrona" se il ritardo riguarda l'attivazione della piattaforma.</p> <p>Solo per il Lotto 2: L'applicazione della penale "Ritardo nell'attivazione del catalogo corsi per le tematiche di base" se il ritardo riguarda l'attivazione del catalogo corsi.</p> <p>L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna dei deliverables previsti dal Piano di lavoro di inizio attività" nel caso di ritardo dei deliverables previsti dal piano di lavoro di inizio attività.</p> <p>L'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi .</p>		
Eccezioni	Nessuna		

6.2. SPR01 – SOSTITUZIONE PERSONALE DELLA FORNITURA

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero sostituzioni di personale della fornitura		
Unità di misura	numero	Fonte dati	richiesta formale di sostituzione di risorse della fornitura da parte di Sogei o comunicazione di sostituzione da parte del fornitore
Periodo di riferimento	annuale	Frequenza di misurazione	annuale
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni del personale della fornitura (Nsostituzioni)		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Sogei che riguardano il personale della fornitura		
Formula	SPR01= Nsostituzioni		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<= 2		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale "Sostituzione personale della fornitura" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

6.3. NRI01 - NUMERO DI RILIEVI TOLLERATI PER LA FORNITURA

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Rilievo emesso su adempimenti contrattuali attribuibili direttamente ai servizi oggetto della fornitura (Ril_ademp)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/e di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento Vanno esclusi dal conteggio tutti quei rilievi che hanno generato l'applicazione di penali.		
Formula	$NRI01 = \sum Ril_ademp_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<= 4		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale "Numero di rilievi tollerati per la fornitura" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

7. IP - INDICI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indici di prestazione (IP) cui è legata la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti.

7.1. SERVIZI EROGATI IN MODALITÀ PROGETTUALE

Gli indici di prestazione dei servizi/attività erogati in modalità progettuale vanno rilevati con frequenza trimestrale su tutti gli obiettivi (siano essi espressi in PF che in giorni persona che in ore di fruizione) conclusi nel periodo di riferimento.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Rispetto del numero di rilievi per obiettivo	Trimestre precedente rilevazione	RLOB	10%

L'indice di prestazione IP1 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità RLOB – Rilievi sull'obiettivo soddisfa il valore di soglia migliorativo.

7.2. SERVIZI INERENTI I CORSI IN AUTOISTRUZIONE (WBT) COMPRENSIVI DEL CATALOGO

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP2	"Efficienza ed Efficacia del Tutor on-line"	Semestre precedente rilevazione	TRT01 - CST01	5%
IP3	Affidabilità servizio corsi WBT	Trimestre precedente rilevazione	DC01 - RC01 - DEWC1	5%

L'indice di prestazione IP2 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità TRT01 – Tempo medio di chiusura della richiesta al tutor per i wbt a catalogo e l'indicatore di qualità CST01 – Chiamate senza risposta al Tutor per i Wbt a catalogo soddisfano il valore di soglia.

L'indice di prestazione IP3 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità DC01 - Disponibilità corsi (wbt) a catalogo e l'indicatore di qualità RC01 - Tempo massimo ripristino malfunzionamenti corsi (WBT) in esercizio e l'indicatore di qualità DEWC1 - Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo soddisfano il valore di soglia.

7.3. SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DEL SISTEMA DI E-LEARNING RGS

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP4	Qualità dell'assistenza utenti	Trimestre precedente rilevazione	TRA01 - CST0A1	10%

L'indice di prestazione IP4 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità TRA01 – Tempo medio di chiusura della richiesta al servizio di assistenza e l'indicatore di qualità CST0A1 – Chiamate senza risposta al servizio di assistenza utenti soddisfano il valore di soglia.

7.4. SERVIZI MULTIMEDIALI

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP5	Affidabilità del servizio Videostreaming	Trimestre precedente rilevazione	RSFS1 - FSF01	5%
IP6	Affidabilità dei servizi di seminari on-line	Trimestre precedente rilevazione	SEFS01	5%

L'indice di prestazione IP5 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità RSFS1 - Tempo massimo ripristino e l'indicatore di qualità FSF01 - Difettosità in esercizio soddisfano il valore di soglia.

L'indice di prestazione IP6 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità SEFS01 – segnalazione di errore soddisfa il valore di soglia.