CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

APPENDICE 2 ALLE CONDIZIONI DI FORNITURA
INDICATORI DI QUALITÀ

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI RELATIVI AL BUSINESS PROCESS MODELING SU PIATTAFORMA IBM BPEL-BPMN E SU PIATTAFORMA BIG DATA - FRAUD MANAGEMENT - ID 2376

INDICE

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC **1**

INDICE **2**

1. SCOPO DEL DOCUMENTO **3**

1.1 Definizioni 3

2. MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI **5**

3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA **7**

3.1 PFIN - Personale inadeguato 7

3.2 RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di Sogei 8

3.3 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale 9

3.4 TISP – Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale 10

3.5 RLFN – Rilievi sulla fornitura 12

4. INDICATORI DI QUALITÀ DELL'AFFIDAMENTO **13**

4.1 CTNC – Tasso di casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo 13

4.2 RCVC – Ritardo nella chiusura della verifica di conformità 14

4.3 STAF – Rispetto di una scadenza temporale di un affidamento 15

4.4 VNPA – Verifica negativa dei prodotti di output previsti dall'affidamento 16

4.5 MGTR – Manutenzione in garanzia - Tempestività di ripristino 17

4.6 RLAF – Rilievi sull'affidamento 18

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso della fornitura, attraverso la definizione degli obiettivi di qualità, la misura del loro raggiungimento e il dettaglio delle azioni contrattuali da applicare in caso di mancato rispetto dei valori soglia (indicatori di qualità).

In particolare, di seguito sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi e di quelli relativi agli indicatori aggiuntivi sarà sanzionato con la penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica".

Si precisa che, all'atto della consegna del Report degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite nelle Condizioni di Fornitura, il Fornitore dovrà fornire i dati elementari utilizzati per il calcolo degli indicatori, comprensivi delle eventuali query utilizzate per il calcolo dei valori dei parametri rendicontati.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di office automation in uso presso Sogei.

Il presente set di indicatori di qualità dovrà essere aggiornato nel caso in cui, in sede di offerta, vengano proposti indicatori aggiuntivi o migliorati i valori di soglia degli indicatori di qualità già definiti per fornire una visione completa dei livelli di servizio attivi ovvero nel caso di riesame degli stessi, come previsto dalle Condizioni di Fornitura.

1.1 Definizioni

Indicatore della qualità	Informazione quantitativa e qualitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.
Classificazione dei malfunzionamenti (in esercizio)	La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente secondo quanto di seguito riportato: • Bloccante - malfunzionamento per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni; • Grave - malfunzionamento per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input); • Altro - malfunzionamento per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, oppure malfunzionamento marginale oppure anomalia rilevata sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati Categorie di malfunzionamento in esercizio.
Periodo di riferimento	Intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori di soglia definiti per ogni indicatore.
Frequenza di misurazione	Periodicità con cui vanno effettuate le valutazioni degli indicatori rispetto ai valori di soglia definiti; possono essere effettuate più misurazioni nell'arco di un periodo di riferimento al fine di tenere sotto controllo il trend degli scostamenti dal valore di soglia definito.

Eccezioni	Circostanze particolari, definite dalla Committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.

2. MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

	Azione Contrattuale	
	Rilievo	**Penale**
PFIN - Personale inadeguato	X	
RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di Sogei	X	
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X
TISP – Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale	X	X
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X
CTNC – Tasso di casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo	X	
RCVC – Ritardo nella chiusura della verifica di conformità	X	
STAF - Rispetto di una scadenza temporale di un affidamento	X	
VNPA - Verifica negativa dei prodotti di output previsti dall'affidamento	X	
MGTR – Manutenzione in garanzia - tempestività di ripristino		X

RLAF – Rilievi sull’affidamento		X

3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità finalizzati a misurare i diversi aspetti relativi a tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piani di lavoro, attività di subentro, ecc..); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

3.1 PFIN - Personale inadeguato

L'indicatore misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti o per le quali, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, nel corso della fornitura Sogei ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta rispetto al ruolo richiesto, richiedendone la rimozione.

Nella misura dell'indicatore saranno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura, compresi i ruoli di interfaccia verso Sogei (es. Responsabile dell'Affidamento).

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da Sogei		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	**Fonte dati**	E-mail Lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	*N_ris_inad* = Numero di risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta di Sogei		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*PFIN = N_ris_inad*		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	*PFIN = 0*		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un **Rilievo sulla fornitura** per ogni risorsa eccedente il valore di soglia, incrementando l'indicatore **RLFN**.		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di Sogei

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore e senza l'autorizzazione della Sogei, delle risorse impiegate nella fornitura, ivi compresi Responsabili degli Affidamenti.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse impiegate nella fornitura sostituite senza l'autorizzazione di Sogei		
Unità di misura	Risorsa sostituita	**Fonte dati**	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	*N_ris_sost* = Numero di risorse sostituite senza autorizzazione di Sogei		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*RSSA = N_ris_sost*		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	*RSSA = 0*		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un **Rilievo sulla fornitura** per ogni risorsa eccedente il valore di soglia, incrementando l'indicatore **RLFN**.		
Eccezioni	Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: - ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso; - ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dalla Committente; - ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.		

3.3 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Eventi misurati: • **Consegna cv** • **Individuazione Responsabile dell'Affidamento e presa in carico** • **Sottoscrizione Verbale di affidamento** • **Predisposizione degli strumenti** necessari per porre in essere il collegamento telematico con Sogei • **Disponibilità delle dotazioni individuali di attrezzature informatiche** per il proprio personale • **Disponibilità degli ambienti tecnologici** conformi a quanto specificato nelle Condizioni di Fornitura • **Report avanzamento attività** • **Partecipazione del Responsabile della Fornitura agli incontri on demand con Sogei** • **Sostituzione responsabile dell'affidamento** • **Invio controdeduzioni** Si precisa che i tempi di riferimento per ciascuna scadenza contrattuale sono descritti nelle Condizioni di Fornitura, integrato con l'Offerta Tecnica del fornitore Aggiudicatario per le eventuali soglie migliorative offerte.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	**Fonte dati**	Documentazione di pianificazione Contratto Piano di lavoro di affidamento Nota di rilievo Verbali e-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	*Data_prev* = Data di consegna contrattualmente prevista *Data_eff* = Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*SLSC = Data_eff – Data_prev*		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	*SLSC <= 0*		

Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione: - l'applicazione della penale "**Ritardo nella consegna del Piano di Subentro**" se il deliverable è il piano di subentro di inizio fornitura; - l'applicazione della penale "**Ritardo in adempimenti contrattuali**" per tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività; - per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia, l'applicazione della penale **"Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica"**; - l'emissione di un **Rilievo sulla fornitura** per ogni altra scadenza contrattuale non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore **RLFN**.
Eccezioni	Nessuna

3.4 TISP – Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Sogei e l'inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	**Fonte dati**	Contratto E-mail Verbali, Consuntivo Attività Dichiarazione prestazioni rese Presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	• *Data_rich_risorsa* = Data Richiesta Inserimento • *Data_inser_risorsa* = Data Inserimento • *Data_sost_risorsa* = Data Sostituzione • *T_assenso* = Tempo necessario a Sogei per valutare la risorsa proposta dal Fornitore		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TISP(inserimento) = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $TISP(sostituzione) = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		

Valore di soglia	*TISP(inserimento) <= 4 per i rilievi fino a TISP(inserimento) <7* *TISP(inserimento) <= 7 per la penale* *TISP(sostituzione) <= 3 per i rilievi fino a TISP(inserimento) <5* *TISP(sostituzione) <= 5 per la penale*
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: • nel caso di Inserimento: - per i rilievi, un **rilievo** (incrementando l'indicatore RLFN) sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia fino ad un ritardo di 7 giorni; - per le penali, per ogni giorno eccedente il valore di soglia previsto, si applicherà la penale "**Ritardo nella sostituzione del personale**" • nel caso di Sostituzione: - per i rilievi, un **rilievo** (incrementando l'indicatore RLFN) sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia fino ad un ritardo di 5 giorni; - per le penali, per ogni giorno eccedente il valore di soglia previsto, si applicherà la penale "**Ritardo nella sostituzione del personale**"
Eccezioni	Nessuna

3.5 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite rilievo per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	n.a.
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nella documentazione e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo	**Fonte dati**	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati da rilevare	*N_rilievi_forn* = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*RLFN = N_rilievi_forn*		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	*RLFN <= 3*		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "**Eccesso di rilievi sulla fornitura**". Sogei fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		

4. INDICATORI DI QUALITÀ DELL'AFFIDAMENTO

Di seguito sono definiti gli indicatori di qualità applicabili alle attività affidate da Sogei alla Società per i servizi oggetto della fornitura.

4.1 CTNC – Tasso di casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo

L'indicatore misura il numero di casi di test eseguiti nel corso della verifica di conformità e che sono terminati con esito negativo rispetto a quanto previsto.

Caratteristica	Affidabilità	**Sottocaratteristica**	n.a.
Aspetto da valutare	Percentuale di casi di test eseguiti con esito negativo rispetto al totale dei casi di verifica eseguiti		
Unità di misura	Punto percentuale	**Fonte dati**	Piano di test Verbale di verifica conformità
Periodo di riferimento	Durata della verifica di conformità	**Frequenza di misurazione**	Alla verifica di conformità
Dati da rilevare	Numero di test non positivi (*num_test_nonok*) Numero totale di casi di test eseguiti (*num_test_tot*). Possono essere stati già definiti nel piano di test, ma SOGEI può decidere di eseguirne di nuovi		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CTNC = \frac{num_test_nonok}{num_test_tot}$ X 100		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è <= 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	- Soglia I: CTNC <= 0% - Soglia II: CTNC <= 10%		
Azioni contrattuali	Una percentuale di test negativi maggiore al valore di Soglia I comporterà l'emissione di **un solo rilievo sull'affidamento** che andrà ad incrementare l'indicatore RLAF e la possibilità da parte di Sogei di concedere una sospensione della verifica di conformità per un periodo massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, durante i quali la Società potrà rimuovere i difetti riscontrati. Una percentuale di test negativi eccedente il valore di Soglia II del 10% è considerata una verifica di conformità negativa e comporterà l'applicazione di **4 rilievi sull'affidamento** che andranno ad incrementare l'indicatore RLAF **e di 1 rilievo sulla Fornitura** che andrà ad incrementare l'indicatore RLFN		
Eccezioni	Nessuna		

4.2 RCVC – Ritardo nella chiusura della verifica di conformità

L'indicatore misura lo scostamento tra la pianificazione della verifica di conformità e la sua chiusura effettiva.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di giorni che intercorrono tra la verifica di conformità negativa e la nuova consegna del Software (a seguito della rimozione degli errori)		
Unità di misura	Giorno lavorativo	**Fonte dati**	Verbale di verifica di conformità negativa - Verbale di nuova consegna
Periodo di riferimento	Fase di rimozione errori	**Frequenza di misurazione**	Alla nuova consegna
Dati da rilevare	Data della verifica di conformità negativa (*Data_verif_negativa)* Data nuova consegna (*Data_nuova_consegna)*		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*RCVC = Data_nuova_consegna - Data_verif_negativa*		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RCVC <= 0		
Azioni contrattuali	Si emetterà **1 Rilievo** sull'affidamento che andrà ad incrementare l'indicatore RLAF ogni 2 giorni o frazione eccedenti il valore di soglia. Si emetterà inoltre **1 Rilievo sulla Fornitura** che andrà ad incrementare l'indicatore RLFN ogni 4 giorni o frazione eccedenti il valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

4.3 STAF – Rispetto di una scadenza temporale di un affidamento

L'indicatore misura il rispetto di una scadenza temporale (ad es. data prevista di consegna di un prodotto, sia intermedia che finale).

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale dell'affidamento concordata nell'ultima pianificazione approvata		
Unità di misura	Giorno lavorativo	**Fonte dati**	Verbale di affidamento o piano di lavoro Verbale di consegna Modulo correzione errori
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	**Frequenza di misurazione**	Alla consegna
Dati da rilevare	Data di consegna prevista (*Data_cons_prev*) Data di consegna effettiva (*Data_cons_eff*)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*STAF =Data_cons_eff - Data_cons_prev*		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	STAF=0		
Azioni contrattuali	Si emetterà **1 Rilievo** sull'affidamento che andrà ad incrementare l'indicatore RLAF per ogni 2 giorni o frazione eccedenti il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.4 VNPA – Verifica negativa dei prodotti di output previsti dall'affidamento

L'indicatore si applica a tutti i prodotti previsti per un affidamento ad esclusione del software eventualmente oggetto dell'affidamento stesso.

Caratteristica	Affidabilità	**Sottocaratteristica**	n.a.
Aspetto da valutare	Non rispetto dei requisiti definiti nel verbale di affidamento		
Unità di misura	Numero di non conformità	**Fonte dati**	Verbale di affidamento Output prodotto (come da verbale di Affidamento)
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	**Frequenza di misurazione**	Al termine dell'affidamento, con la verifica di conformità
Dati da rilevare	Numero di non conformità		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*VNPA = Numero di non conformità*		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	VNPA = 0		
Azioni contrattuali	• Si emetteranno **3 Rilievi** sull'affidamento in caso di non conformità che andrà ad incrementare l'indicatore RLAF. • Si emetterà inoltre **1 Rilievo** sulla Fornitura ogni 2 non conformità rilevate nel periodo di riferimento dell'Indicatore in oggetto che andranno ad incrementare l'indicatore RLFN.		
Eccezioni	Nessuna		

4.5 MGTR – Manutenzione in garanzia - Tempestività di ripristino

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Ritardo nell'esecuzione degli interventi di manutenzione in garanzia come richiesto nella "Comunicazione di Rilevazione Errori"		
Unità di misura	Ora lavorativa	**Fonte dati**	Comunicazione di Rilevazione Errori Comunicazione formale di ripristino della funzionalità
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	**Frequenza di misurazione**	Al termine dell'intervento di Manutenzione in garanzia
Dati da rilevare	Data della specifica di intervento (gg/mm/aaaa, hh:mm) (*Data_ specifica*) Data della comunicazione di ripristino della funzionalità (gg/mm/aaaa, h h:mm) (*Data _ripristino*)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*MGTR = Data _ripristino - Data_ specifica*		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	MGTR = 0		
Azioni contrattuali	Si applicherà la **penale *"Mancata tempestività risoluzione errori – manutenzione in garanzia"*** come previsto contrattualmente		
Eccezioni	Nessuna		

4.6 RLAF – Rilievi sull'affidamento

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate nell'ambito del singolo affidamento, tramite rilievo per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione e/o nei piani di lavoro.

Caratteristica	Efficacia	**Sottocaratteristica**	n.a.
Aspetto da valutare	Numero dei rilievi emessi sul singolo affidamento		
Unità di misura	Numero rilievi	**Fonte dati**	Comunicazione formale di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	**Frequenza di misurazione**	Al termine dell'affidamento
Dati da rilevare	Numero rilievi (*Num_rilievi*)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	*RLAF = Num_rilievi*		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RLAF <= 1 rilievo		
Azioni contrattuali	Per ogni rilievo eccedente il valore soglia si applicherà la **penale "*Eccesso di rilievi sull'affidamento*"**.		
Eccezioni	Nessuna		