



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, manutenzione adeguativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia

## **APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **Indicatori di qualità della fornitura**



## INDICE

<b>1</b>	<b>QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITA'</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA</b> .....	<b>5</b>
2.1	IQ01 - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un servizio ....	5
2.2	IQ02 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale .....	6
2.3	IQ03 - Personale della fornitura inadeguato .....	8
2.4	IQ04 - Turn over del personale nei ruoli chiave.....	9
2.5	IQ05 - Rilievi sulla fornitura .....	10
<b>3</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI A CARATTERE PROGETTUALE</b> .....	<b>11</b>
3.1	IQ06 - Slittamento dell'obiettivo .....	11
3.2	IQ07 - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo.....	12
3.3	IQ08 - Rilievi sull'obiettivo .....	13
3.4	IQ09 - Casi di test negativi in collaudo.....	14
3.5	IQ10 - Giorni di sospensione del collaudo.....	15
3.6	IQ11 - Difetti in esercizio per funzionalità utente.....	16
<b>4</b>	<b>INDICATORI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI</b> 17	
4.1	<b>INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO ASSISTENZA AGLI UTENTI</b> .....	<b>17</b>
4.1.1	<i>IQ21 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche</i> .....	<i>17</i>
4.1.2	<i>IQ22 - Percentuale di chiamate telefoniche entranti perdute</i> .....	<i>18</i>
4.1.3	<i>IQ23 - Efficacia di risoluzione del servizio di assistenza agli utenti</i> .....	<i>19</i>
4.2	<b>INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI</b> .....	<b>20</b>
4.2.1	<i>IQ24 - Tempestività di ripristino dell'operatività</i> .....	<i>20</i>
4.2.2	<i>IQ25 - Case recidivi</i> .....	<i>22</i>
4.2.3	<i>IQ26 - Slittamento nella consegna di un prodotto o fine intervento del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati</i> .....	<i>23</i>
4.2.4	<i>IQ27 - Rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati</i> .....	<i>24</i>
<b>5</b>	<b>INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO (ADDESTRAMENTO UTENTI)</b> <b>25</b>	
5.1	IQ28 - Efficacia degli interventi di addestramento utenti.....	25
<b>6</b>	<b>INDICI DI PRESTAZIONE</b> .....	<b>26</b>
6.1	Servizi di Manutenzione Evolutiva di software ad hoc e di Manutenzione Adeguativa	26
6.2	Servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati .....	26

## 1 QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Di seguito si trova 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 della fornitura	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione
IQ01 - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un servizio	x	x	
IQ02 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale		x	
IQ03 - Personale della fornitura inadeguato	x		
IQ04 - Turn over del personale nei ruoli chiave	x	x	
IQ05 - Rilievi sulla fornitura		x	
Indicatori di Qualità dei servizi a carattere progettuali	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione
IQ06 - Slittamento dell'obiettivo		x	
IQ07 - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo	x	x	
IQ08 - Rilievi sull'obiettivo		x	x
IQ09 - Casi di test negativi in collaudo	x		
IQ10 - Giorni di sospensione del collaudo	x		
IQ11 - Difetti in esercizio per funzionalità utente			x
Indicatori di Qualità dei servizi di Assistenza agli Utenti, Gestione Applicativi e Basi Dati	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione
IQ21 - Tempestività di risposta alle chiamate - Percentuale di risposte tempestive		x	
IQ22 - Tempestività di risposta alle chiamate - Percentuale di chiamate entranti perdute	x		
IQ23 - Efficacia di risoluzione del servizio di assistenza agli utenti		x	
IQ24 - Tempestività di ripristino dell'operatività		x	
IQ25 - Case recidivi	x		
IQ26 - Slittamento nella consegna di un prodotto o fine intervento o nell'inizio dell'erogazione nel servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati	x		
IQ27 - Rilievi sui servizi di Assistenza agli utenti e Gestione applicativi e Basi Dati		x	x
Indicatori di Qualità sul servizio di Supporto specialistico (Addestramento utenti)	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione



consip

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, manutenzione adeguativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia

Indicatori di Qualità della fornitura	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione
IQ28 - Efficacia degli interventi di addestramento utenti	x		

## 2 INDICATORI DI QUALITA' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA

### 2.1 IQ01 - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un servizio

L'indicatore rileva il rispetto dei termini di consegna previsti per i deliverable di fornitura o per l'inizio dell'erogazione di specifici servizi della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un deliverable della fornitura o nell'inizio dell'erogazione di un servizio rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro o nel contratto e suoi allegati		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di deliverable o all'erogazione del servizio nell'anno di osservazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista di consegna di un deliverable/erogazione di un servizio (<i>data_prev</i>)</li> <li>Data effettiva di consegna di un deliverable/erogazione di un servizio (<i>data_eff</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IQ01 = data\_eff - data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ01 <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> <li>L'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale</b>" se il deliverable è il Piano della qualità Generale;</li> <li>L'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro</b>" se il deliverable è un piano di Lavoro;</li> <li>Notifica di un <b>rilievo</b> sulla fornitura per ogni <u>5 giorni lavorativi di ritardo</u> o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi (<i>es. un ritardo rispetto al piano di 11 gg lavorativi comporterà la notifica di 2 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota</i>).</li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.2 IQ02 - Slittamento 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
<b>Periodo di riferimento</b>	Anno precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Richiesta Inserimento<sup>1</sup> (<i>Data_rich_risorsa</i>)</li> <li>• Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>)</li> <li>• Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>)</li> <li>• Tempo necessario all'Amministrazione a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>T_assenso</i>)</li> <li>• Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>)</li> <li>• Numero totale di risorse sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_sost</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento sia a seguito di una richiesta della Amministrazione sia su iniziativa del Fornitore		
<b>Formule</b>	$IQ02(\text{inserimento}) = \sum_{j=1}^{Tris\_ins} ritardo\_ins_j$ <p>dove:</p> $durata\_ins = Data\_ins\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$ $ritardo\_ins = \begin{cases} durata\_ins - valorelimite\_ins & (\text{se } durata\_ins \geq valorelimite\_ins) \\ 0 & (\text{se } durata\_ins < valorelimite\_ins) \end{cases}$		

<sup>1</sup> Per Data Richiesta Inserimento si intende la data in cui l'Amministrazione richiede l'inserimento di una risorsa nella fornitura specificandone la figura professionale necessaria.



	$IQ02(sostituzione) = \sum_{j=1}^{Tris\_sost} ritardo\_sost_j$ <p>dove:</p> $durata\_sost = Data\_sost\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$ $ritardo\_sost = \begin{cases} durata\_sost - valore\_limite\_sost & (se\ durata\_sost \geq valore\_limite\_sost) \\ 0 & (se\ durata\_sost < valore\_limite\_sost) \end{cases}$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$IQ02(insertimento) = 0 \quad (valore\_limite\_ins = 10\text{giorni\_lavorativi})$ $IQ02(sostituzione) = 0 \quad (valore\_limite\_sost = 5\text{giorni\_lavorativi})$
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione della penale "Inadempimenti relativi alle risorse" per il superamento del valore soglia
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### 2.3 IQ03 - Personale della fornitura inadeguato

Nella misura dell'indicatore vanno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di risorse rigettate perché non ritenute adeguate		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero risorse inadeguate ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ03 = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ03 $\leq$ 1		
Azioni contrattuali	Notifica di un rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione eccedente il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.4 IQ04 - Turn over del personale nei ruoli chiave

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore, delle risorse impiegate nella fornitura e destinate a ricoprire ruoli chiave come: referenti, responsabili di obiettivo, capo progetto.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite e individuate per ricoprire ruoli chiave (Referenti, responsabili di obiettivo, capo progetto) su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite e che ricoprono ruoli chiave, su iniziativa del Fornitore ( <i>Nrisorse_sostituite</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = Nrisorse\_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ04 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se la risorsa è il responsabile unico delle attività contrattuali applicazione della penale "Sostituzione del Responsabile unico delle attività";</li> <li>• negli altri casi, emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa sostituita, che ricopre un ruolo chiave, rispetto al valore di soglia</li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.5 IQ05 - Rilievi sulla fornitura

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per inadempimenti sulla fornitura non diversamente sanzionati. A titolo di es. vi rientrano gli inadempimenti : <ul style="list-style-type: none"> <li>• di carattere generale (pertanto tutti quelli sulla documentazione prodotta e non direttamente riconducibile ad un obiettivo)</li> <li>• afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro</li> <li>• afferenti il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, così come indicato nel capitolato</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Nota di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Anno precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Annuale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sulla fornitura		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi emessi sulla fornitura nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$IQ05 = N_{rilievi\_fornitura}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ05 $\leq$ 3		
<b>Azioni contrattuali</b>	Penale " <b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> " nel caso di superamento del valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 3 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI A CARATTERE PROGETTUALE

Gli indicatori descritti in questo paragrafo si ritengono applicabili, ove non diversamente specificato, per tutti gli obiettivi ivi incluse le attività del supporto specialistico erogate in modalità progettuale.

#### 3.1 IQ06 - Slittamento dell'obiettivo

L'indicatore vuole valutare se la data di fine collaudo/accettazione (*riportata nella lettera di accettazione come data di accettazione*) è maggiore di quella riportata nell'ultima pianificazione approvata dall'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Slittamento della fine collaudo/accettazione rispetto a quella pianificata, per cause imputabili al fornitore.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro di obiettivo Lettera di accettazione
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo/accettazione dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data di fine collaudo effettiva (<i>Data_fine_coll_eff</i>)</li> <li>Data di fine collaudo prevista dall'ultimo Piano di lavoro approvato (<i>Data_coll_pian</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ06 = (Data\_fine\_coll\_eff) - (Data\_coll\_pian)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ06 <= 0		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale " <b>Slittamento dell'obiettivo</b> " qualora non sia rispettato il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

### 3.2 IQ07 - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo

L'indicatore si applica ad ogni consegna di prodotti previsti dal Piano di lavoro dell'obiettivo.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un prodotto dell'obiettivo rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro di obiettivo		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto e allegati Verbali di attivazione dell'obiettivo Piano di lavoro di obiettivo Lettere di consegna di deliverable Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo, comprensiva del periodo relativo alla fase di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di prodotto
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista di consegna di un deliverable (<i>data_prev</i>)</li> <li>Data effettiva di consegna di un deliverable (<i>data_eff</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di prodotti richieste per l'obiettivo		
Formula	$IQ07 = data\_eff - data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ07 <= 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se il prodotto è il Piano di Lavoro dell'obiettivo, applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro</b>";</li> <li>negli altri casi, emissione di un <b>rilievo</b> sull'obiettivo per ogni ritardo di <b>5 giorni lavorativi</b> o frazione rispetto al valore di soglia (<i>es. un ritardo rispetto al piano di 11 gg lavorativi comporterà la notifica di 3 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota</i>).</li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		

### 3.3 IQ08 - Rilievi sull'obiettivo

L'indicatore rileva i rilievi emessi a seguito di inadempienze sull'obiettivo, non specificatamente sanzionate.

Si precisa che rientrano in questo indicatore anche la mancata approvazione di prodotti dell'obiettivo stesso.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo, comprensiva del periodo relativo alla fase di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di avvio in esercizio
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'obiettivo ( <i>Nrilievi_Obiiettivo</i> )		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi sull'obiettivo		
Formula	$IQ08 = Nrilievi\_Obiettivo$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore di soglia A
	IQ08 <= 2		IQ08 = 0
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione della penale "<b>Eccesso di rilievi sull'obiettivo</b>":               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ qualora non sia rispettato il <u>valore di soglia</u> per gli obiettivi di Manutenzione evolutiva sw ad hoc e manutenzione adeguativa</li> <li>○ qualora non sia rispettato il <u>valore di soglia A</u> per gli obiettivi progettuali di Supporto Specialistico;</li> </ul> </li> <li>• Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP1 "<b>Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo</b>" qualora non sia rispettato il valore di <u>soglia A</u> per gli obiettivi di Manutenzione evolutiva sw ad hoc e manutenzione adeguativa</li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		

### 3.4 IQ09 - Casi di test negativi in collaudo

L'indicatore misura i casi di test dichiarati eseguiti (sia in modalità manuale che automatica) dal Fornitore con successo nel piano di test, e che, rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Casi di test risultati negativo in collaudo, ma dichiarati eseguiti con successo dal Fornitore		
<b>Unità di misura</b>	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	<b>Fonte dati</b>	Piano di Test - Realizzazione Verbale di collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	Numero dei casi di test del campione, scelto dall'Amministrazione, dichiarati eseguiti con successo dal Fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo (Ntest_notok)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ09 = N_{test\_notok}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ09 = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Un <b>rilievo</b> sull'obiettivo per <u>ogni caso di test</u> negativo eccedente il valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 3.5 IQ10 - Giorni di sospensione del collaudo

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazione formale di sospensione del collaudo Comunicazione formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data di sospensione del collaudo (<i>Data_sospensione<sub>j</sub></i>)</li> <li>Data di ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa<sub>j</sub></i>)</li> <li>Numero di sospensioni del collaudo (<i>NSosp_collaudo</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo ( <i>sia la prima che le successive</i> )		
Formula	$IQ10 = \sum_{j=1}^{Nsosp\_collaudo} (Data\_ripresa_j - Data\_sospensione_j)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ10 = 0		
Azioni contrattuali	Notifica di un <b>rilievo</b> sull'obiettivo per ogni giorno di sospensione del collaudo		
Eccezioni	Nessuna		

### 3.6 IQ11 - Difetti in esercizio per funzionalità utente

L'indicatore rileva il numero di difetti emersi in avvio in esercizio a livello di funzionalità utente.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difetti in esercizio delle funzionalità utente per obiettivo		
Unità di misura	Difetti	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero totale di difetti ( <i>segnalati su strumento di Tracciatura interventi</i> ) suddivise per funzionalità utente e rilevati durante il periodo di riferimento ( <i>N_difetti_funz</i> )		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento sulle funzionalità utente impattate dall'obiettivo		
Formule	$IQ11(\text{funz}) = N\_difetti\_funz$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ11(\text{funz}) \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP2 " <i>Affidabilità del software rilasciato in fase di avvio in esercizio</i> "		
Eccezioni	Nessuna		

#### 4 INDICATORI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

##### 4.1 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO ASSISTENZA AGLI UTENTI

##### 4.1.1 IQ21 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La percentuale delle risposte alle chiamate (richieste telefoniche) eseguite entro 30".		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Centralino telefonico
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data ora, minuti e secondi della risposta alla chiamata (Data_risposta)</li> <li>Data ora, minuti e secondi della ricezione della chiamata (Data_chiamata)</li> <li>TNumero totale di chiamate entranti (Tot_chiamate)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate con risposta nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ21 = \frac{N\_resp\_tempestive(T\_risposta \leq 30")}{Tot\_Chiamate} \times 100$ <p>Dove: T_risposta = Data_risposta - Data_chiamata</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valori di soglia	IQ21 $\geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione della penale "Mancata tempestività nella risposta alle chiamate telefoniche"		
Eccezioni	Nessuna		



consip

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, manutenzione adeguativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia

#### 4.1.2 IQ22 - Percentuale di chiamate telefoniche entranti perdute

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Le chiamate (richieste telefoniche) entranti perdute per disconnessione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Centralino telefonico
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero totali di chiamate entranti nel periodo di riferimento (T_CT)</li><li>Numero di chiamate senza risposta o disconnesse con durata minore o uguale a 60" (N_CTP)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ22 = \frac{N\_CTP}{T\_CT} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato per eccesso alla prima cifra decimale		
Valori di soglia	IQ22 <= 5%		
Azioni contrattuali	Notifica di un <b>rilievo</b> sul servizio di Assistenza agli Utenti per ogni 1% o frazione al di sopra del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

#### 4.1.3 IQ23 - Efficacia di risoluzione del servizio di assistenza agli utenti

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Capacità di risoluzione delle segnalazioni utente ricevute. Dovranno essere conteggiate tutte le segnalazioni ricevute dal servizio di assistenza.		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Centralino telefonico Strumento di tracciatura delle richieste o altro strumento automatico
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di richieste risolte dall'assistenza agli utenti (<i>N_segnalazioni_risolte</i>)</li> <li>Numero totale di richieste entranti nel periodo di riferimento risolvibili dall'assistenza agli utenti (<i>T_segnalazioni</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le segnalazioni ricevute nel periodo di riferimento e risolvibili dall'assistenza utenti		
<b>Formula</b>	$IQ23 = \frac{N\_segnalazioni\_risolte}{T\_segnalazioni} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valori di soglia</b>	IQ23 $\geq 98\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione della <b>penale "Inefficacia del servizio di Assistenza agli utenti"</b>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 4.2 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

Gli indicatori di seguito riportati si calcolano per tutte le attività previste nel servizio, compreso il trasferimento di know how.

Si evidenzia inoltre che nel servizio di Gestione applicativi e basi dati è prevista anche l'erogazione della Manutenzione correttiva per malfunzionamenti di software preesistente alla presa in carico di inizio fornitura.

### 4.2.1 IQ24 - Tempestività di ripristino dell'operatività

Il presente indicatore si applica sia alle attività di manutenzione correttiva erogate all'interno del servizio di Gestione applicativi e basi dati (per malfunzionamenti sul software preesistente alla presa in carico di inizio fornitura) sia sugli interventi di correttiva in garanzia (sul sw realizzato e/o modificato dal fornitore durante la presente fornitura e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione).

Gli interventi correttivi sono effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo dei sottosistemi SIAMM. Per essi viene definito un livello di ripristino della piena operatività in funzione della gravità del malfunzionamento:

- Gravità 1 Malfunzionamenti bloccanti (problemi che comportano l'indisponibilità dell'intero sistema agli utenti o che comportano l'indisponibilità di funzionalità critiche per gli utenti).
- Gravità 2 Malfunzionamenti non bloccanti relativi a problemi che comportano l'indisponibilità di funzionalità non critiche del sistema o che non hanno alcun impatto immediato sull'operatività degli utenti

La gravità dei malfunzionamenti viene assegnata dall'Assistenza utenti; in caso di dubbi deve consultare l'Amministrazione e, in ogni caso il RUP deve poter verificare in ogni momento la reale rispondenza della gravità assegnata al malfunzionamento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di riferimento	Il semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale

<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento : Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li>• Termine della risoluzione di un malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li>• Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>)</li> <li>• Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento chiuse nel periodo di riferimento (<i>tot_malf</i>)</li> </ul>
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte dei malfunzionamenti <u>rilevati</u> in esercizio. Si applica a tutti gli interventi correttivi a fronte di malfunzionamenti (sia sw in garanzia sia sw pregresso)
<b>Formula</b>	$IQ24 = \sum_{j=1}^{tot\_malf} ritardo_j$ <p>Dove</p> <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se \ durata\_risol_j \leq \ valore\ limite)$ $ritardo_j = durata\_risol_j - valore\ limite \quad (se \ durata\_risol_j > \ valore\ limite)$ $durata\_risol_j = \text{termine}_j - \text{inizio}_j - TRO_j$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore limite per la risoluzione di un malfunzionamento</b>	<p><i>Bloccante</i> = 12 ore lavorative</p> <p><i>Non Bloccante</i> = 24 ore lavorative</p>
<b>Valori di soglia</b>	$IQ24 \leq 0$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della <b>penale "Ritardo nel ripristino dell'operatività"</b>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

#### 4.2.2 IQ25 - Case recidivi

Per Case Recidivo o Riciclo correttivo si intende:

- la correzione di un malfunzionamento (sia effettuata in Gestione applicativi e basi dati sia in garanzia) che non risolve completamente o parzialmente l'anomalia segnalata;
- la mancata rispondenza ai requisiti utenti espressi in caso di realizzazione di prodotto/servizio o piccolo intervento.

In questi casi deve essere espressamente classificato l'intervento come case recidivo al fine della corretta applicazione del presente indicatore.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi che hanno determinato ricicli correttivi, sia risolti della gestione applicativi e basi dati sia in garanzia.		
Unità di misura	Numero di ricicli correttivi	Fonte dati	Strumento di tracciatura interventi
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di interventi di Correttiva Recidivi(<i>Ncase_recidivi</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ25 = Ncase\_recidivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ25 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Notifica di un <b>rilievo</b> sulla gestione applicativi e basi dati per <u>ogni</u> intervento recidivo che supera il valore soglia		
Eccezioni	Nessuna		

#### 4.2.3 IQ26 - Slittamento nella consegna di un prodotto o fine intervento del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati

L'indicatore rileva il rispetto dei termini di consegna previsti per i deliverable o fine attività del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Puntualità nella consegna di un deliverable o nel rispetto di un termine concordato per un'attività rispetto alla data prevista nei Piani di Lavoro dello specifico servizio o secondo quanto richiesto dall'Amministrazione (non applicabile a interventi di correttivi per i quali si applica IQ24)		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable; Nota di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata concordata per consegna prodotto/fine attività o semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad ogni consegna di deliverable/fine attività o all'erogazione del servizio nel semestre di osservazione
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista di consegna di un deliverable/fine attività/erogazione di un servizio (<i>data_prev</i>)</li> <li>Data effettiva di consegna di un deliverable/fine attività/erogazione di un servizio (<i>data_eff</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ26 = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ26 \leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Notifica di un <b>rilievo</b> sul servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati per ogni <u>2 giorni lavorativi di ritardo</u> o frazione rispetto al valore soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

#### 4.2.4 IQ27 - Rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati riguardano anche la mancata approvazione dei prodotti dei servizi stessi.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti i servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Nota di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati ( <i>Nrilievi_ass_gst_appl</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati (sommatoria dei rilievi registrati per i singoli servizi) e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$IQ27 = Nrilievi\_ass\_gst\_appl$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	<i>Valore di soglia</i>		<i>Valore di soglia A</i>
	IQ27 ≤ 4		IQ27 = 0
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Penale "Eccesso di rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati"</b> nel caso di non rispetto del valore di soglia</li> <li>• Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP3 "<b>Qualità dei servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati</b>", qualora non sia rispettato il valore di soglia A</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 5 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO (ADDESTRAMENTO UTENTI)

### 5.1 IQ28 - Efficacia degli interventi di addestramento utenti

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	La percentuale di partecipanti agli interventi formativi che hanno superato il test dell'apprendimento. La rilevazione verrà effettuata tramite un questionario		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di erogazione degli interventi di addestramento del personale	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine di ogni sessione di addestramento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di partecipanti alle sessioni di addestramento, appartenenti al campione, che hanno superato il test di apprendimento (<i>Npartecipanti_selez_superato_test</i>)</li> <li>Numero totale di partecipanti alle sessioni di addestramento, appartenenti al campione (<i>Npartecipanti_selez</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Definire un campione significativo tra i partecipanti alle sessioni di addestramento, da condividere con l'Amministrazione, da sottoporre a test di apprendimento		
<b>Formula</b>	$IQ28 = \frac{N_{partecipanti\_selez\_superato\_test}}{T_{partecipanti\_selez}} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	IQ28 $\geq$ 90%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Emissione di un <b>rilievo</b> nel caso di non rispetto del valore di soglia per ogni partecipante che non supera il test .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 6 INDICI DI PRESTAZIONE

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

### 6.1 Servizi di Manutenzione Evolutiva di software ad hoc e di Manutenzione Adeguativa

Si precisa che gli indici di prestazione del servizio di manutenzione evolutiva di software ad hoc e di manutenzione adeguativa si intendono validi per il complesso degli obiettivi conclusi (ivi includendo la fase di avvio in esercizio) nel periodo di riferimento:

Indici di prestazione dei servizi di manutenzione evolutiva				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo	Trimestre precedente la rilevazione	IQ08 - Rilievi sull'obiettivo	10%
IP2	Affidabilità in esercizio dell'obiettivo	Termine della fase di avvio in esercizio	IQ11 - Difetti in esercizio per funzione utente (1) ..... IQ11 - Difetti in esercizio per funzione utente (n)	5%
<b>Totale</b>				<b>15%</b>

Si precisa che la quota variabile del 5% su IP2 sarà erogata solo se l'indicatore di qualità IQ11 rispetta il valore di soglia per tutte le funzioni utente coinvolte dall'obiettivo.

### 6.2 Servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati

Nell'ambito della fornitura è definito un indice di prestazione correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi ai servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati.

Si precisa inoltre che il mancato raggiungimento dell'indice di prestazione IP3 avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento per i servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati.

Indice di prestazione dei servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP3	Qualità dei servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati	Semestre precedente la rilevazione	IQ27 - Rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati	10%