

**APPENDICE INQFO AL CAPITOLATO TECNICO RELATIVO
ALL'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SVILUPPO E MEV DEI SITI WEB,
SOFTWARE AD HOC E COOPERAZIONE APPLICATIVA, DI HOSTING
E GESTIONE APPLICATIVA E WEB DEL MINISTERO DELLA
GIUSTIZIA
ID 921**

INQFO - Indicatori di qualità



Indice

1.	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'	3
2.	INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO	5
2.1	SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo	5
2.2	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	7
2.3	FUSO - Facilità d'uso	8
3.	SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA DI SITI E MANUTENZIONE CORRETTIVA SOFTWARE AD-HOC	9
3.1	TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività	9
3.2	IFMC - Inefficacia degli interventi di manutenzione correttiva	11
4.	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA	12
4.1	TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	12
4.2	RCIS - Reclami per indisponibilità del servizio	13
5.	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI HOSTING	14
5.1	DIDS - Disponibilità del servizio in Hosting	14
5.2	TEDI - Tempestività dell'esecuzione degli incident	16
5.3	TEDC - Tempestività dell'esecuzione dei change	17
5.4	TECI - Tempestività dell'esecuzione delle richieste informativi	18
6.	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SICUREZZA APPLICATIVA	19
6.1	TDAP - Tempestività di Aggiornamento Periodico	19
6.2	ADAP - Accuratezza dell'aggiornamento periodico	20
7.	INDICATORI DI QUALITA' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA	21
7.1	SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	21
7.2	PRNA - Personale della fornitura inadeguato	22
7.3	TORS - Turn over del personale	23
7.4	TISP - Tempestività di inserimento / sostituzione del personale	24
7.5	SDUT - Soddisfazione dell'utente	26
7.6	RLFN - Rilievi sulla fornitura	27
8.	INDICI DI PRESTAZIONE	28
8.1	Servizi di Sviluppo e Manutenzione evolutiva di siti web e di sviluppi ad-hoc	28
8.2	Servizio di Manutenzione correttiva	28
8.3	Servizio di Gestione applicativa	29
8.4	Servizio di supporto specialistico	29
8.5	Servizio di Hosting di siti e applicazioni Web	29



1. RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito sono introdotti 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.

Si precisa che durante il periodo iniziale della fornitura (cioè per il trimestre solare nel quale la fornitura sarà avviata) pur rilevando gli indicatori di qualità non saranno applicate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

SERVIZI DI SVILUPPO E MEV DI SITI WEB E SOFTWARE AD-HOC	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	X	X	
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo		X	X
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X	X
FUSO - Facilità d'uso	X		
SDUT - Soddisfazione dell'utente	X		

SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA DI SITI E APPLICAZIONI AD-HOC	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività del software		X	X
IFMC - Inefficacia degli interventi di manutenzione correttiva			X
SDUT - Soddisfazione dell'utente	X		

SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza al primo livello	X		
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	X		
RCIS - Reclami per indisponibilità del servizio	X		
PRNA - Personale inadeguato			X
SDUT - Soddisfazione dell'utente			X

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	X	X	
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo		X	X
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X	X
SDUT - Soddisfazione dell'utente			X



SERVIZIO DI HOSTING	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
DIDS - Disponibilità del servizio		X	X
TEDI - Tempestività dell'esecuzione degli incident		X	X
TEDC - Tempestività dell'esecuzione dei change	X		
TECI - Tempestività dell'esecuzione dei change informativi	X		
SDUT - Soddisfazione dell'utente	X		

SERVIZIO DI SICUREZZA APPLICATIVA e COOPERAZIONE APPLICATIVA	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
TDAP - Tempestività di aggiornamento periodico	X		
ADAP - Accuratezza dell'aggiornamento periodico	X		
SDUT - Soddisfazione dell'utente	X		

GESTIONE DELLA FORNITURA	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	X	X	
PRNA - Personale inadeguato	X		
TORS - Turn over del Personale		X	
TISP - Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale	X		
RLFN - Rilievi sulla fornitura		x	
SDUT - Soddisfazione dell'utente	X		



2. INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO

2.1 SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo

L'indicatore di qualità valuta se la durata effettiva di una fase dell'obiettivo è maggiore rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro dell'obiettivo approvato dall'Amministrazione.

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 "Rilascio in esercizio".

Si precisa che per chiudere una fase è necessario aver consegnato ed approvato, se applicabile, tutti i prodotti previsti per quella fase.

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	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro obiettivo approvato Lettera di consegna documenti Lettera di approvazione Di documenti
Periodo di riferimento	Durata di una fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">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	$SLFO(fase) = Durata_eff(fase) - Durata_pian(fase)$ <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	nessuna		
Valore di soglia	$SLFO(fase) \leq 0$		



Azioni contrattuali	<p><u>Obiettivi di sviluppo e mev di siti e software ad-hoc</u></p> <p>Qualora non sia rispettato il valore di soglia:</p> <ul style="list-style-type: none">• non verrà erogata la quota parte del corrispettivo dell'obiettivo legato all'indice di prestazione IP1 "Rispetto dei tempi pianificati per le fasi di sviluppo dell'obiettivo"• verrà applicata la penale "<i>Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo</i>" <u>se si tratta dell'ultima fase dell'obiettivo</u> <p><u>Obiettivi di supporto specialistico</u></p> <p>Qualora non sia rispettato il valore di soglia non verrà erogata la quota parte del corrispettivo dell'obiettivo legato all'indice di prestazione IP8 "<i>Qualità dell'obiettivo</i>"</p>
Eccezioni	Nessuna



2.2 RLOB - Rilievi sull'obiettivo

I rilievi possono riguardare sia inadempimenti relativi alla Qualità della documentazione dell'obiettivo, sia inadempimenti relativi alla Qualità del software dell'obiettivo nonché qualunque inadempimento rispetto ai requisiti del capitolato (se non diversamente sanzionati).

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	Il numero 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 limite	$RLOB \leq 3$		
Valore di soglia	$RLOB = 0$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione: IP2 "Qualità dell'obiettivo" - per gli obiettivi di sviluppo e mev di siti web e software ad-hoc IP8 "Qualità dell'obiettivo" per gli obiettivi di supporto specialistico Il mancato rispetto del <u>valore di soglia limite</u> comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi tollerati per obiettivo"		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 FUSO - Facilità d'uso

L'indicatore di qualità si applica solo agli obiettivi di sviluppo e mev di siti web e di software ad-hoc.

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.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	fase di analisi, <i>(se applicato al prototipo)</i>	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
	Fase di collaudo <i>(se applicato alla documentazione utente)</i>		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Risposta alla singola domanda:[numero positivo su scala da 1 a 10, dove:<ul style="list-style-type: none">- risp_neg per valori compresi nell’intervallo [1..6]- risp_pos per valori compresi nell’intervallo [7 ..10]Numero di domande del questionario (<i>Tdomande</i>)Numero totale di utenti selezionati (<i>Tot_utenti_sel</i>)		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti da intervistare da concordare con l’Amministrazione		
Formule	Soddisfazione di un utente sull’usabilità $FUSO = \frac{\sum_i^{Tot_utenti_sel} risp_pos_i}{Tdomande \times Tot_utenti_sel} \times 100$		
Regole di 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 ≥ 70% (fase analisi) FUSO ≥ 90% (fase collaudo)		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione al di sotto del valore soglia corrispondente a ciascuna fase misurata, l’Amministrazione emetterà un Rilievo sull’obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		



3. SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA DI SITI E MANUTENZIONE CORRETTIVA SOFTWARE AD-HOC

3.1 TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività

L'indicatore di qualità si applica agli interventi di manutenzione correttiva sia di siti web sia di software ad hoc (anche a quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia) per valutare se il tempo impiegato dal Fornitore per la risoluzione di un malfunzionamento supera i valori definiti. Rientrano nella misurazione anche gli interventi di correttiva sulle soluzioni/migliorie/sistemi come risultati dall'Offerta Tecnica. Tali interventi sono sempre in garanzia.

Si precisa che per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione] (Inizio) Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (Termine) Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO) Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento di una categoria aperte (Tot_interv_apr) nell'intervallo di rilevazione		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni aperte nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti del software rilevati in esercizio		
Formula	$TROA_i = \frac{\text{Num_interv_ctg}_i (T_{\text{ripristino}_i} \leq T_{\text{max_ripristino_ctg}_i})}{\text{Tot_interv_apr}_i} \times 100$ <p>Dove:</p> $T_{\text{ripristino}_i} = \text{Termine}_i - \text{Inizio}_i - \text{TRO}$ $T_{\text{max_ripristino_ctg}_i} =$ $I = 1, 2, 3, 4$		



Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,05$
Valore di soglia minimo	$TROA_i \geq 98\%$ con $i = 1, 2, 3, 4$ $T_{max_ripristino_ctg}$ per categoria $T_{max_ripristino_ctg1} = 1$ giorno solare $T_{max_ripristino_ctg2} = 1$ giorno lavorativo $T_{max_ripristino_ctg3} = 2$ giorni lavorativi $T_{max_ripristino_ctg4} = 3$ giorni lavorativi
Valore di soglia migliorativo	$TROA_i = 100\%$ con $i = 1, 2, 3, 4$ $T_{max_ripristino_ctg}$ per categoria $T_{max_ripristino_ctg1} = 1$ giorno solare $T_{max_ripristino_ctg2} = 1$ giorno lavorativo $T_{max_ripristino_ctg3} = 2$ giorni lavorativi $T_{max_ripristino_ctg4} = 3$ giorni lavorativi
Azioni contrattuali	<p>Il non rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <p>il mancato rispetto del valore di soglia migliorativo - <u>anche relativamente ad una sola categoria</u> - comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP3 "Tempestività degli interventi", durante il periodo erogazione dei servizi</p> <p>il mancato rispetto del valore di soglia minimo - <u>anche relativamente ad una sola categoria</u> -comporterà applicazione della penale "<i>Slittamento dei tempi di Ripristino dell'Operatività</i>" per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione</p> <p>il mancato rispetto del valore di soglia minimo - <u>anche relativamente ad una sola categoria</u> - comporterà applicazione della penale "<i>Slittamento dei tempi di Ripristino dell'Operatività in garanzia</i>" qualora la rilevazione sia effettuata nel periodo di garanzia o software in garanzia (ivi compresi soluzioni/migliorie/sistemi offerti) per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione</p>
Eccezioni	Nessuna



3.2 IFMC - Inefficacia degli interventi di manutenzione correttiva

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Le segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo un intervento correttivo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo la chiusura di un intervento correttivo (Num_interv_ineff) Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento chiuse (Tot_interv)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti del software applicativo rilevati in esercizio		
Formula	$IFMC = \frac{\text{Num_interv_ineff}}{\text{Tot_interv}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$IFMC \leq 1\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 4 "Qualità degli interventi"		
Eccezioni	Nessuna		



4. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA

4.1 TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza pervenute al servizio di gestione applicativa		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione)Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta (Data_risoluz)Numero totale richieste di assistenza riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di riferimento e chiuse al primo livello (Ntotale_richieste_chiuse)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza		
Formula	$TRRI = \frac{\text{Num_richieste}(T_risoluz \leq \text{valore_limite})}{\text{Totale_richieste_chiuse}} \times 100$ <p>Dove: $T_risoluz = \text{Data_risoluz} - \text{Data_ricezione}$ $\text{Valore_limite} = 3 \text{ ore lavorative}$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$TRRI \geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Per ogni 5 punti percentuale o frazione inferiore al valore di soglia verrà emesso un rilievo sulla fornitura		
Eccezioni	Nessuna		



4.2 RCIS - Reclami per indisponibilità del servizio

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Il numero di reclami per indisponibilità del servizio		
Unità di misura	Reclamo	Fonte dati	Lettera / email
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio effettuate dall'Amministrazione (Nsegnalazioni_indisp)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di assistenza effettuate dall'Amministrazione formalizzate al Fornitore nel periodo di osservazione (Nsegnalazioni_indisp)		
Formula	$RCIS = N_{segnalazioni_indisp}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RCIS = 0		
Azioni contrattuali	Per ciascuna segnalazione eccedente il valore di soglia verrà emesso un rilievo		
Eccezioni	Nessuna		



5. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI HOSTING

5.1 DIDS - Disponibilità del servizio in Hosting

Tutte le applicazioni/siti in hosting devono essere raggiungibili H24 7 giorni su 7 a meno di fermi programmati con l'Amministrazione. La disponibilità della singola applicazione/sito si calcola come percentuale di tempo in cui non si manifestano disservizi rispetto alla fascia oraria di osservazione. Il calcolo della disponibilità della singola applicazione/sito deve essere effettuato sulla base dei dati rilevati attraverso la piattaforma di monitoraggio. L'indisponibilità è considerata come indisponibilità utente, ovvero la non raggiungibilità via web del sito/applicazione, anche se tutti i componenti (router, gateway, web server, application server, db server, ...) fossero attivi e funzionanti.

La disponibilità di un servizio in hosting viene misurata contando il numero dei fermi non programmati del servizio e la loro durata, nell'arco della finestra di erogazione del servizio.

L'indicatore è calcolato per ognuno dei servizi gestiti.

La finestra di erogazione del servizio da considerare è

- “*fascia diurna*” si intende: dalle 8:00 alle 20:00 dei giorni feriali
- “*fascia notturna*” si intende l'insieme dei periodi:
 - dalle 20:00 fino alle 8:00 dei giorni feriali;
 - H24 i sabati ed i giorni festivi.

Vanno considerati i fermi non programmati, dovuti all'applicazione, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa.

- Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente

Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente.

Di seguito sono descritte le modalità di rilevazione dell'indicatore di qualità “Disponibilità del servizio”.



Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità del servizio		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di monitoraggio
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e ora di fermo (al minuto) Data e ora di riattivazione (al minuto) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	Dati necessari <ul style="list-style-type: none"> durata del fermo tempo totale = tempo contrattuale di erogazione del servizio nel periodo di riferimento (esclusi i fermi programmati) $DIDS = \frac{\text{Tempo}_{\text{totale}} - \sum \text{Durata}_{\text{fermo}}}{\text{Tempo}_{\text{totale}}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata alla frazione decimale di punto sulla base del secondo decimale <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$ per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$ 		
Valore di soglia	Per ogni sito/applicazione DIDS $\geq 99,3\%$ nella fascia diurna (dalle 8:00 alle 20:00 dei giorni feriali) DIDS $\geq 98,5\%$ nella fascia notturna (dalle 20:00 fino alle 8:00 dei giorni feriali; H24 i sabati ed i giorni festivi)		
Valore di soglia migliorativo	Per ogni sito/applicazione DIDS $\geq 99,5\%$ nella fascia diurna (dalle 8:00 alle 20:00 dei giorni feriali) DIDS $\geq 99,0\%$ nella fascia notturna (dalle 20:00 fino alle 8:00 dei giorni feriali; H24 i sabati ed i giorni festivi)		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore soglia migliorativo comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 9 "Raggiungibilità delle applicazioni" Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Indisponibilità di un servizio in Hosting" per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione		
Eccezioni	Nessuna		



5.2 TEDI - Tempestività dell'esecuzione degli incident

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle segnalazioni di incident		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di osservazione	trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione) Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta (Data_risoluz) Numero totale degli incident riguardanti un singolo sito/applicazione pervenute nel periodo di riferimento (Ntotale_richieste) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di incident pervenute nel periodo di riferimento		
Formula	$TEDI = \frac{\text{Num_richieste}(T_risoluz \leq \text{valore_limite})}{\text{Totale_richieste}} \times 100 \text{ ove:}$ $T_risoluz = \text{Data_risoluz} - \text{Data_ricezione}$ <p>Il valore_limite è 3h solari (migliorabile in offerta tecnica).</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	TEDI = 100%		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il mancato rispetto del valore di soglia sino al 99,5% (compreso) comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP10 "Risoluzione dei problemi". ➤ Per ogni 0,5% o frazione di scostamento inferiore al 99,5% (di cui sopra) l'Amministrazione applicherà la penale "Ritardo nella risoluzione di incident, change e richieste informative" 		
Eccezioni	Nessuna		



5.3 TEDC - Tempestività dell'esecuzione dei change

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle segnalazioni di change		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di osservazione	trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione) Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta (Data_risoluz) Numero totale dei change riguardanti un singolo sito/applicazione pervenute nel periodo di riferimento (Totale_richieste) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di change pervenute nel periodo di riferimento		
Formula	$TEDC = \frac{\text{Num_richieste}(T_risoluz \leq \text{valore_limite})}{\text{Totale_richieste}} \times 100$ <p>Dove: $T_risoluz = \text{Data_risoluz} - \text{Data_ricezione}$</p> <p>Il valore_limite è 4h lavorative (migliorabile in offerta tecnica)</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	TEDC = 100%		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Per ogni 0,1% o frazione di scostamento in diminuzione al valore soglia (sino al 99%): l'Amministrazione emetterà un rilievo sulla fornitura ➤ Per ogni 0,5% o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al 99% (di cui sopra) l'Amministrazione applicherà la penale "Ritardo nella risoluzione di incident, change e richieste informative" 		
Eccezioni	Nessuna		



5.4 TECI - Tempestività dell'esecuzione delle richieste informativi

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle segnalazioni di richieste informative		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di osservazione	trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione)Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta (Data_risoluz)Numero totale dei change riguardanti un singolo sito/applicazione pervenute nel periodo di riferimento (Ntotale_richieste)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di richieste informative pervenute nel periodo di riferimento		
Formula	$TECI = \frac{\text{Num_richieste}(T_risoluz \leq \text{valore_limite})}{\text{Totale_richieste}} \times 100$ <p>Dove: $T_risoluz = \text{Data_risoluz} - \text{Data_ricezione}$</p> <p>Il valore_limite è 6h lavorative</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	TECI = 100%		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">➤ Per ogni 0,1% o frazione di scostamento in diminuzione al valore soglia (sino al 99%): l'Amministrazione emetterà un rilievo sulla fornitura➤ Per ogni 0,5% o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al 99% (di cui sopra) l'Amministrazione applicherà la penale "Ritardo nella risoluzione di incident, change e richieste informative"		
Eccezioni	Nessuna		



6. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SICUREZZA APPLICATIVA

6.1 TDAP - Tempestività di Aggiornamento Periodico

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di aggiornamento periodico		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piani di lavoro, verbali
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Documenti che permettono il confronto dei tempi pianificati con i tempi effettivamente impiegati (Piano di lavoro del servizio nella versione più aggiornata e Verbale di intervento). Il metodo di misura prevede il confronto tra i tempi pianificati per l'intervento di manutenzione ed i tempi risultanti dai verbali di intervento.		
Regole di campionamento	Vanno considerati <ul style="list-style-type: none"> gli interventi iniziati e terminati nel <u>periodo di osservazione corrente</u> gli interventi iniziati nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e terminati in quello <u>corrente</u> 		
Formula	Dati necessari <ul style="list-style-type: none"> numero degli interventi eseguiti nel tempo pianificato, nel periodo di osservazione numero degli interventi eseguiti, nel periodo di osservazione $TDAP = \frac{N_{int_eseguiti_nel_tempo_pianificato}}{N_{int_eseguiti}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata al mezzo punto percentuale sulla base del primo decimale <ul style="list-style-type: none"> al mezzo punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,25$ o compresa tra 0,5 e 0,75 al mezzo punto % per eccesso se la parte decimale è compresa tra 0,25 e 0,5 o tra 0,75 ed il punto superiore 		
Valore di soglia	TDAP \geq 98 %		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni 0,5% o frazione di scostamento in diminuzione		
Eccezioni	Nessuna		



6.2 ADAP - Accuratezza dell'aggiornamento periodico

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Accuratezza dell'aggiornamento periodico		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piani di lavoro, verbali
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Verifica degli esiti dell'aggiornamento attraverso i verbali di intervento. Si registra il numero di interventi effettuati correttamente rispetto al totale degli interventi effettuati		
Regole di campionamento	Verifica su tutti gli interventi del periodo di osservazione		
Formula	Dati necessari <ul style="list-style-type: none"> • numero degli interventi pianificati eseguiti nel periodo di osservazione • numero delle apparecchiature correttamente aggiornate nel periodo di osservazione $ADAP = \frac{N_{interventi_corret}}{N_{int}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata al mezzo punto percentuale sulla base del primo decimale <ul style="list-style-type: none"> • al mezzo punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,25$ o compresa tra 0,5 e 0,75 • al mezzo punto % per eccesso se la parte decimale è compresa tra 0,25 e 0,5 o tra 0,75 ed il punto superiore 		
Valore di soglia	ADAP ≥ 98 %		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni 0,5% o frazione di scostamento in diminuzione		
Eccezioni	Nessuna		



7. INDICATORI DI QUALITA' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA

7.1 SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto

L'indicatore si applica alla consegna:

- dei deliverable previsti per i servizi oggetto della fornitura, compresi l'affiancamento iniziale, le soluzioni/strumenti/migliorie di cui all'Offerta tecnica ed il periodo di trasferimento di know how;
- del piano di lavoro di obiettivo, mentre non si applica ai prodotti dell'attività progettuali ricompresi in altri indicatori

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 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	<ul style="list-style-type: none">• 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> <ul style="list-style-type: none">• L'applicazione della penale "<i>Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale</i>" se il deliverable è il piano di qualità generale• L'applicazione della penale "<i>Ritardo nella consegna del Piano di lavoro Generale</i>" se il deliverable è il piano di lavoro• L'applicazione della penale "<i>Ritardo nella consegna del Piano di lavoro Obiettivo</i>" se il deliverable è il piano di lavoro di un obiettivo progettuale• L'applicazione della penale "<i>Ritardo nella predisposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi</i>" se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema• L'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi		
Eccezioni	Nessuna		



7.2 PRNA - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura compresi i Referenti; in particolare vanno rilevati separatamente il personale inadeguato del servizio di gestione applicativa ed il restante personale della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Amministrazione: <ul style="list-style-type: none">- Servizio di gestione applicativa e siti web- Altri servizi della fornitura		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero risorse sostituite su richiesta dell'Amministrazione (Nrisorse_inadeg)		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$PRNA = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PRNA = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">• la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP5 "Personale inadeguato" per il personale del servizio di gestione applicativa• Rilievo sulla fornitura per il personale della fornitura escludendo quello del servizio di gestione applicativa		
Eccezioni	Nessuna		



7.3 TORS - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore, di risorse che si occupano delle attività della fornitura (inclusi i capi progetto che il Fornitore intende impiegare sulle attività svolte in modalità progettuale) o dei referenti contrattuali o del responsabile unico delle attività contrattuali.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (Nrisorse_sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$TORS = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TORS <= 3		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso Turn over"		
Eccezioni	Nessuna		



7.4 TISP - Tempestività di inserimento / sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate nella fornitura (compresi il Responsabile Unico delle attività contrattuali, i referenti di area applicativa ed i coordinatori).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta dell'Amministrazione e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data Richiesta Inserimento [1] (<i>Data_rich_risorsa</i>) Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>) Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>) Tempo necessario all'Amministrazione per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>T_assenso</i>) Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>) Numero totale di risorse sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_sost</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta dell'Amministrazione		
Formule	$TISP(inserimento) = \sum_{j=1}^{Tris_ins} ritardo_ins_j$ <p>dove:</p> $durata_ins = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $valorelimite_ins = 10giorni_lavorativi$ $ritardo_ins = \begin{cases} durata_ins - valorelimite_ins & (se\ durata_ins \geq valorelimite_ins) \\ 0 & (se\ durata_ins < valorelimite_ins) \end{cases}$		



	$TISP(sostituzione) = \sum_{j=1}^{Tris_sost} ritardo_sost_j$ <p>dove:</p> $durata_sost = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_asser$ $valorelimite_sost = 5giorni_lavorativi$ $ritardo_sost = \begin{cases} durata_sost - valorelimite_sost & (se\ durata_sost \geq valorelimite_sost) \\ 0 & (se\ durata_sost < valorelimite_sost) \end{cases}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$TISP(inserimento) = 0$ $TISP(sostituzione) = 0$
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per ogni giorno lavorativo o frazione di ritardo rispetto al valore di soglia
Eccezioni	Nessuna



7.5 SDUT - Soddisfazione dell'utente

L'indicatore di qualità va utilizzato per rilevare la soddisfazione degli utenti su tutti i servizi e sull'intera fornitura.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione dell'utente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none"> 1 corrisponde a "non soddisfatto"; 6 corrisponde a "appena soddisfatto"; 7 corrisponde a "soddisfatto"; 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto". 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero risposte positive (<i>risposte con valore ≥ 7</i>) di un questionario (<i>Nrisposte_pos_quest</i>) Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con l'Amministrazione		
Formula	$SDUT = \frac{\sum_{i=1}^{N_{questionari}} N_{risposte_pos_quest}}{N_{domande} \times N_{questionari}} \times 100$		
Regole di 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	$SDUT \geq 75\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà: per il servizio di <u>gestione applicativa</u> : la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 6 "soddisfazione dell'utente" per il servizio di <u>supporto specialistico</u> : la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 8 "soddisfazione dell'utente" servizi rimanenti e fornitura: un rilievo per ogni 5% o frazione di scostamento rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



7.6 RLFN - Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono notificati al fornitore tramite lettera/e:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile ad un obiettivo, ecc..)
- rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura (quali ad esempio: servizio di manutenzione correttiva, gestione applicativa, ...) non direttamente riconducibili ad un'area applicativa
- eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

In altre parole, in questo indicatore NON sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione degli indicatori di qualità:

RLOB - Rilievi sull'obiettivo

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti non riguardanti un obiettivo		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi non relativi ad attività progettuali (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = N_{rilievi_forn}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 4$		
Azioni contrattuali	Penale " <i>Eccesso dei rilievi tollerati sulla fornitura</i> " nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



8. INDICI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono riportate delle tabelle in cui vengono definiti 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.

8.1 Servizi di Sviluppo e Manutenzione evolutiva di siti web e di sviluppi ad-hoc

Gli indici di prestazione dei Servizi di Sviluppo e Manutenzione evolutiva di siti web e di sviluppi ad-hoc vanno rilevati con frequenza trimestrale su ogni obiettivo (siano essi espressi in PF che in giorni uomo) concluso nel periodo di riferimento.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Rispetto dei tempi pianificati per le fasi di sviluppo dell'obiettivo	Trimestre precedente la rilevazione	SLFO (Fase_1) and SLFO (Fase_2) and SLFO (Fase_n)	10%
IP2	Qualità dell'obiettivo	Trimestre precedente la rilevazione	RLOB	10%

L'indice di prestazione IP1 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità SLFO - Slittamento di un fase dell'obiettivo soddisfa il valore di soglia per tutte le fasi dell'obiettivo (Fase_1, Fase_2,...Fase_n) escludendo l'ultima fase dell'obiettivo.

L'indice di prestazione IP2 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità RLOB - Rilevi sull'obiettivo soddisfa il valore di soglia.

8.2 Servizio di Manutenzione correttiva

Nell'ambito della fornitura sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativi al servizio di manutenzione correttiva da rilevare con frequenza trimestrale per IP3 e per IP4.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP3	Tempestività degli interventi	Trimestre precedente la rilevazione	TROA ₁ and TROA ₂ and TROA _n	10%
IP4	Qualità degli interventi	Trimestre precedente la rilevazione	IFMC	10%



L'indice di prestazione IP3 è soddisfatto se e solo se tutti gli indicatori di qualità TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività del software soddisfano il rispettivo valore soglia.
L'indice di prestazione IP4 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità IFMC - Inefficacia degli interventi di manutenzione correttiva soddisfa il valore di soglia.

8.3 Servizio di Gestione applicativa

Nell'ambito della fornitura sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei seguenti indicatori di qualità:

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP5	Personale della fornitura inadeguato	semestre precedente la rilevazione	PRNA	10%
IP6	Soddisfazione dell'utente	Semestre precedente la rilevazione	SDUT	10%

8.4 Servizio di supporto specialistico

Nell'ambito della fornitura sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei seguenti indicatori di qualità:

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP7	Soddisfazione dell'utente	Semestre precedente la rilevazione	SDUT	10%
IP8	Qualità dell'obiettivo	Semestre precedente la rilevazione	RLOB and SLFO (quest'ultimo per tutte le fasi)	10%

L'indice di prestazione IP8 va rilevato sugli obiettivi chiusi nel periodo di riferimento ed è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità RLOB- Rilievi sull'obiettivo e SLFO - Slittamento della durata pianificata di tutte le fasi dell'obiettivo soddisfano i rispettivi valori di soglia.

8.5 Servizio di Hosting di siti e applicazioni Web

Nell'ambito della fornitura sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei seguenti indicatori di qualità:



Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP9	Raggiungibilità delle applicazioni in Hosting	Trimestre precedente la rilevazione	DIDS	10%
IP10	Risoluzione dei problemi	Trimestre precedente la rilevazione	TEDI	10%