

Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità della fornitura



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

INDICE

1	MODALITÀ DI GESTIONE DELLE MIGLIORIE/SOLUZIONI/SISTEMI INDICATI NELL'OFFERTA TECNICA ..	4
2	QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITA'	5
3	INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA.....	7
3.1	SLCP - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un servizio della fornitura	7
3.2	TISP - Tempestività nell'inserimento/sostituzione di personale	9
3.3	PRNA - Personale della fornitura inadeguato	10
3.4	TORS - Turn over del personale	11
3.5	SDCM - Soddisfazione del committente	12
3.6	RLFR - Rilievi sulla fornitura.....	13
4	INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI REALIZZATIVI	14
4.1	SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo.....	14
4.2	SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP	16
4.3	ROLB - Rilievi sull'obiettivo.....	17
4.4	DFCP - Difettosità in collaudo	19
4.5	GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	20
4.6	DIAE - Difettosità durante l'avvio in esercizio	21
4.7	ECMS - Essential Complexity.....	23
4.8	Indicatori qualità specifici degli obiettivi sviluppati in modalità object oriented.....	24
4.8.1	DPCL - Violazioni dell'Incapsulamento	24
4.8.2	WMCL - Metodi implementati.....	25
4.8.3	CCCL - Complessità Ciclomantica di una Classe.....	26
5	INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE	27
5.1	SCGA - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un'attività di Gestione	27
5.2	TMPD - Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi	28
5.3	DSGA - Disponibilità del servizio di Gestione.....	29
5.4	PGNA - Personale della servizio di Gestione inadeguato	30
5.5	RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione.....	31
6	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	32
6.1	Tempestività di ripristino dell'operatività	32
6.1.1	TROA1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1).....	33
6.1.2	TROA2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2).....	34



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6.1.3	TROA3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3).....	35
6.1.4	TROA4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4).....	36
6.2	CSRE - Case recidivi.....	37
6.3	RSMA - Rilievi sul servizio di Manutenzione.....	38
7	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI CONSULENZA	39
7.1	SCCO - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un'attività di Consulenza	39
7.2	RSCO - Rilievi sul servizio di Consulenza.....	40
8	INDICATORI QUALITA' DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALL'APPRENDIMENTO	41
8.1	SCFO - Slittamento nell'erogazione di un corso di formazione	41
8.2	SODI - Soddisfazione dei discenti	42
8.3	RSSA - Rilievi sul servizio di Supporto all'apprendimento	43
9	INDICI E INCENTIVI DI PRESTAZIONE	44
9.1	Servizi Realizzativi	44
9.2	Servizio di Gestione	44
9.3	Servizio di Manutenzione	45
9.4	Servizio di Consulenza	45
9.5	Servizio di Supporto all'apprendimento	46
10	ACRONIMI E DEFINIZIONI	47



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

1 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE MIGLIORIE/SOLUZIONI/SISTEMI INDICATI NELL'OFFERTA TECNICA

Le migliorie/soluzioni/sistemi indicati nell'Offerta tecnica sono assimilati ad obiettivi di sviluppo e pertanto valgono tutti gli indicatori di qualità correlati.

Per tutte le migliorie/soluzioni/sistemi la classe di rischio associata è "A".

Gli indicatori aggiuntivi eventualmente proposti dal Fornitore in sede di offerta tecnica, qualora accettati da Consip, faranno parte integrante del piano di qualità e dovranno essere rendicontati rispettivamente nei Rapporti indicatori di qualità di obiettivo o di area applicativo o di fornitura a seconda dell'ambito di riferimento.

Si sottolinea che il mancato rispetto degli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore comporterà l'emissione di un rilievo relativo all'ambito a cui l'indicatore si riferisce.



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

2 QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITA'

Si riporta di seguito lo schema riepilogativo degli indicatori di qualità.

R = Rilievo

P = Penale

I = Indice di Prestazione

	SERVIZI						
	Gestione Fornitura	Sviluppo e MEV	Manutenzione		Gestione	Consulenza	Supporto Apprendimento
			MAD	MAC			
SLCP - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un servizio della fornitura	R/P						
TISP - Tempestività nell'inserimento/sostituzione di personale	R						
PRNA - Personale della fornitura inadeguato	R ¹						
TORS - Turn over del personale	R						
SDCM - Soddisfazione del committente	R						
RLFR - Rilievi sulla fornitura	P						
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo		I/P	I/P			I/P	
SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP		I	I				
ROLB - Rilievi sull'obiettivo		I/P					
DFCP - Difettosità in collaudo		R	R				
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo		R	R				
DIAE - Difettosità durante l'avvio in esercizio		I/P					
ECMS - Essential Complexity		R					
Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.		R					
Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.		R					
Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.		R					

¹ Con esclusione del servizio di Gestione



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

	SERVIZI						
	Gestione Fornitura	Sviluppo e MEV	Manutenzione		Gestione	Consulenza	Supporto Apprendimento
			MAD	MAC			
SCGA - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un'attività di Gestione					R		
TMPD - Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi					R		
DSGA - Disponibilità del servizio di Gestione					R		
PGNA - Personale della servizio di Gestione inadeguato					R		
RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione					I/P		
TROA1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)				I/R			
TROA2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)				I/R			
TROA3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3)				I/R			
TROA4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4)				I/R			
CSRE - Case recidivi				R/P			
RSMA - Rilievi sul servizio di Manutenzione			I/P	I/P			
SCCO - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un'attività di Consulenza						R	
RSCO - Rilievi sul servizio di Consulenza						I/P	
SCFO - Slittamento nell'erogazione di un corso di formazione							R
SODI - Soddisfazione dei discenti							R
RSSA - Rilievi sul servizio di Supporto all'apprendimento							I/P



3 INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA

3.1 SLCP - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un servizio della fornitura

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. La consegna di prodotti che non rispettino gli standard previsti corrisponderà alla mancata consegna del prodotto stesso.

L'indicatore si applica anche alle soluzioni/migliorie/sistemi così come rappresentate nell'Offerta tecnica.

Non sono conteggiati nel presente indicatore i deliverable già rilevati dai seguenti indicatori di qualità:

- SCGA - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un'attività di Gestione;
- SCCO - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un'attività di Consulenza.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, consegna dei Piani di Lavoro e dei Piani di Qualità, attivazione di un servizio, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) prevista nel Piano di lavoro o nel contratto e suoi allegati		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Capitolato Tecnico Piani di lavoro Lettere di consegna di deliverable Nota di Rilievo Verbali E-mail
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data prevista (<i>data_prev</i>)• Data effettiva (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable o erogazione di servizi eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$SLCP = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLCP \leq 0$		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">• l'applicazione della penale “Ritardo nella consegna del Piano di Qualità Generale” se il deliverable è il Piano della qualità Generale;• l'applicazione della penale “Mancata predisposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi” se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema;• un rilievo sulla fornitura per <u>ogni ritardo di 2 giorni lavorativi o frazione</u> se il deliverable è il Piano di subentro, il Piano per i servizi a carattere continuativo o il Piano di trasferimento di know how;• un rilievo sulla fornitura per <u>ogni ritardo di 5 giorni lavorativi o frazione</u> negli altri casi.
Eccezioni	Nessuna



3.2 TISP - Tempestività nell'inserimento/sostituzione di personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura compresi i ruoli di interfaccia verso Consip (Responsabile Unico delle attività contrattuali, referenti di area applicativa).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Consip e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	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	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data Richiesta Risorsa (<i>Data_rich_risorsa</i>)Data Inserimento Risorsa (<i>Data_inser_risorsa</i>)Data Sostituzione Risorsa (<i>Data_sost_risorsa</i>)Tempo necessario a Consip a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>T_assenso</i>)		
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) \leq 5 TISP(sostituzione) \leq 3		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">nel caso di Inserimento, un rilievo sulla fornitura per <u>ogni ritardo di 3 giorni lavorativi</u> o frazione rispetto al valore di soglia;nel caso di Sostituzione, un rilievo sulla fornitura per <u>ogni ritardo di 2 giorni lavorativi</u> o frazione rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



3.3 PRNA - Personale della fornitura inadeguato

Nella misura dell'indicatore vanno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura, compresi i ruoli di interfaccia verso Consip (Responsabile Unico delle attività contrattuali, referenti di area applicativa), con l'esclusione del personale impiegato nel servizio di Gestione.

Non sono conteggiati nel presente indicatore i valori già rilevati dal seguente indicatore di qualità:

- PGNA - Personale della servizio di Gestione inadeguato.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Consip e/o dell'Amministrazione (escluse le risorse del servizio di Gestione)		
Unità di misura	Numero risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni richiesta di sostituzione)
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta della Consip e/o dell'Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PRNA = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PRNA = 0		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni <u>risorsa sostituita aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

3.4 TORS - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore e senza l'autorizzazione dell'Amministrazione/Consip, delle risorse impiegate nella fornitura comprensive dei referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore, senza l'autorizzazione dell'Amministrazione/Consip		
Unità di misura	Numero risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni sostituzione)
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TORS = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TORS = 0		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni <u>sostituzione aggiuntiva</u> rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



3.5 SDCM - Soddisfazione del committente

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione di Consip e/o Amministrazione 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>) (<i>Nrisposte_pos</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 Consip		
Formula	$SDCM = \sum_{i=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_pos_i}}{N_{domande_i}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none">- per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5- per eccesso se la prima cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	$SDCM \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni <u>5%</u> o frazione inferiore al valore di soglia (<i>es. un valore di soddisfazione pari al 73% comporterà la notifica di 2 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota</i>)		
Eccezioni	Nessuna		



3.6 RLFR - Rilievi sulla fornitura

In questo indicatore non sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione degli indicatori:

- ROLB - Rilievi sull'obiettivo;
- RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione;
- RSMA - Rilievi sul servizio di Manutenzione;
- RSCO - Rilievi sul servizio di Consulenza;
- RSSA - Rilievi sul servizio di Supporto all'apprendimento.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none">• di carattere generale (pertanto tutti quelli sulla documentazione prodotta e non direttamente riconducibile ad un obiettivo)• afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro• afferenti il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, così come indicato nel Capitolato e nella Richiesta d'offerta		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota/e di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi _ Fornitura</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFR = Nrilievi_Fornitura$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFR \leq 3$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale " Eccesso di rilievi sulla fornitura " nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



4 INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI REALIZZATIVI

4.1 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 da Consip.

Ad esempio per un obiettivo di sviluppo che utilizza un ciclo di sviluppo completo il presente indicatore di qualità dovrà essere utilizzato per le seguenti fasi: "Definizione", "Analisi", "Disegno", "Realizzazione", "Collaudo", "Documentazione" e "Avvio in esercizio".

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 documenti
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine di ciascuna fase dell'obiettivo
Dati da rilevare	Data effettiva di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_eff) Data pianificata di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_pianif) Data effettiva di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_eff) Data pianificata di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_pianif)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLFO(fase) = \frac{Durata_eff(fase) - Durata_plan(fase)}{Durata_plan(fase)} \times 100$ <p>dove:</p> $Durata_eff(fase) = Data_term_eff(fase) - Data_inizio_eff(fase)$ $Durata_plan(fase) = Data_term_plan(fase) - Data_inizio_plan(fase)$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	SLFO(fase) < 5%		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Obiettivi di sviluppo e mev:</u><ul style="list-style-type: none">○ per qualsiasi fase, mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP1 - <i>“Rispetto dei tempi pianificati”</i>;○ oltre al precedente, applicazione della penale <i>“Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo”</i> se si tratta dell'ultima fase dell'obiettivo.• <u>Obiettivi di mad:</u><ul style="list-style-type: none">○ per qualsiasi fase, mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP6 - <i>“Qualità del servizio di Manutenzione”</i>;○ oltre al precedente, applicazione della penale <i>“Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo”</i> se si tratta dell'ultima fase dell'obiettivo.• <u>Obiettivi di consulenza:</u><ul style="list-style-type: none">○ per qualsiasi fase, mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP7 - <i>“Qualità del servizio di Consulenza”</i>;○ oltre al precedente, applicazione della penale <i>“Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo”</i> se si tratta dell'ultima fase dell'obiettivo.
Eccezioni	Nessuna



4.2 SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP

L'indicatore di qualità si applica solo agli obiettivi di sviluppo, mev e mad dimensionati in FP o in giorni persona convertiti in FP utilizzando la produttività media o quella dichiarata dal fornitore (qualora migliorativa). Quindi, di seguito verrà utilizzato il termine FP sia per la dimensione effettivamente in FP sia per quella FP equivalente.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Rispetto dei volumi pianificati in FP per i progetti di sviluppo, mev o mad applicativi.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Modulo per il conteggio FP
Periodo di osservazione	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	Ultima Stima in FP della dimensione del software da sviluppare (Stima_FP) Conteggio in FP della dimensione del software sviluppato (Cont_FP)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SRVO = \frac{(Cont_FP - Stima_FP)}{Stima_FP} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	SRVO = ± 5%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">• <u>Obiettivi di sviluppo e mev:</u><ul style="list-style-type: none">○ mancata erogazione del corrispettivo legato all'incentivo prestazione IP2 "Rispetto delle stime".• <u>Obiettivi di mad:</u><ul style="list-style-type: none">○ mancata erogazione del corrispettivo legato all'incentivo di prestazione IP6 - "Qualità del servizio di Manutenzione".		
Eccezioni	Nessuna		



4.3 ROLB - Rilievi sull'obiettivo

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile del contratto Consip o dai responsabili di progetto e/o di servizio Consip.

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sull'obiettivo riguardano anche la mancata approvazione di prodotto dell'obiettivo stesso.

Il numero di rilievi tollerati dall'obiettivo è in relazione alle soglie che sono differenziate per numero di Punti Funzione o Giorni Persona dell'obiettivo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica		Efficacia			
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo						
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota/a di rilievo				
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo, comprensiva del periodo relativo alle fasi di documentazione e 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_Obiettivo</i>)						
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi sull'obiettivo nel periodo di riferimento						
Formula	<i>ROLB = Nrilievi _ Obiettivo</i>						
Regole di arrotondamento	Nessuna						
Valore di soglia	<i>Dimensione Obiettivo</i>	<i>Classe rischio A</i>		<i>Classe rischio B</i>		<i>Classe rischio C</i>	
		<i>Soglia</i>	<i>Incent.</i>	<i>Soglia</i>	<i>Incent.</i>	<i>Soglia</i>	<i>Incent.</i>
	> 1.000 FP oppure > 650 ggpp	ROLB <= 3	ROLB <= 2	ROLB <= 4	ROLB <= 2	ROLB <= 5	ROLB <= 2
	300 < FP <=1.000 oppure 200 < ggpp <= 650	ROLB <= 2	ROLB <= 1	ROLB <= 3	ROLB <= 1	ROLB <= 4	ROLB <= 1
	<= 300 FP oppure <=200 ggpp	ROLB <= 1	ROLB <= 0	ROLB <= 2	ROLB <= 0	ROLB <= 3	ROLB <= 0



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Obiettivi di sviluppo e mev:</u><ul style="list-style-type: none">○ mancata erogazione del corrispettivo legato all'incentivo prestazione IP3 "Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo".• <u>Obiettivi di mad:</u><ul style="list-style-type: none">○ mancata erogazione del corrispettivo legato all'incentivo di prestazione IP6 - "Qualità del servizio di Manutenzione". <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, oltre alla mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP3, l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo" qualora non sia rispettato il valore di soglia.</p>
Eccezioni	Nessuna



4.4 DFCP - Difettosità in collaudo

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

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

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

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo		
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG, modulo "Conteggio FP - Modulo per conteggio"
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero totale di elementi difettosi (segnalati su BIG) emersi durante il collaudo (N_difetti) Numero totale di FP di tipo ADD', CFP', CHGA' risultanti dal documento "Conteggio FP - Modulo per conteggio all'obiettivo (Ntotale_FP)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli elementi difettosi rilevati durante il collaudo		
Formula	$DFCP = \frac{N_difetti}{N_totale_FP}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al centesimo di punto: per difetto se la parte decimale è $\leq 0,005$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,005$		
Valore di soglia	<u>Obiettivi di classe di rischio A:</u> DFCP_A $\leq 0,010$ DFCP_B $\leq 0,020$ DFCP_C $\leq 0,020$		<u>Obiettivi di classe di rischio B o C:</u> DFCP_A $\leq 0,020$ DFCP_B $\leq 0,030$ DFCP_C $\leq 0,030$
Azione contrattuale	Un rilievo sull'obiettivo nel caso di <u>non rispetto del valore di soglia</u>		
Eccezioni	Nessuna		



4.5 GSCO - Giorni di sospensione del collaudo

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni complessivo in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo di sviluppo, di MEV o di MAD per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procederà alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazione formale di sospensione del collaudo Comunicazione formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento (per ogni sospensione)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data della singola sospensione collaudo (<i>Data_sospensione</i>)Data della singola di ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa</i>)		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia la prima, che le eventuali successive)		
Formula	$GSCO = Data_ripresa - Data_sospensione$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GSCO = 0		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo per ogni <u>2 giorni solari di sospensione</u> o frazione rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



4.6 DIAE - Difettosità durante l'avvio in esercizio

Per “**Difetto**” si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come singoli difetti sono l'elemento funzione e l'elemento dato che sono inseriti in BIG dal Fornitore nella sezione “Dettaglio esecuzione” all'atto della risoluzione del malfunzionamento.

Per **difettosità in avvio** si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi a tutte le categorie di malfunzionamento emersi in fase di avvio in esercizio dell'obiettivo ed i FP di tipo ADD, CFP, CHG risultanti dal documento “Conteggio FP - Modulo per conteggio” rilasciato dal Fornitore al termine della fase di realizzazione.

Il volume delle applicazioni di cui non si dispone della baseline e sviluppati in giorni persona sarà calcolato convertendo l'effort di sviluppo per la produttività media dichiarata.

Si applica su obiettivi che generano nuove applicazioni e/o nuove funzioni utente (INFAP).

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità durante l'avvio in esercizio		
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG, Conteggio FP - Modulo per conteggio
Periodo di riferimento	La fase di avvio in esercizio dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'avvio in esercizio
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di elementi difettosi (<i>segnalati su BIG</i>) emersi durante l'avvio in esercizio (<i>N_difetti_avvl</i>)Numero totale di FP di tipo ADD, CFP, CHG risultanti dal documento “Conteggio FP - Modulo per conteggio all'obiettivo (<i>Ntotale_FP</i>)”		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli elementi difettosi rilevati durante la fase di avvio in esercizio		
Formule	$DIAE = \frac{N_difetti_avv}{Ntotale_FP} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none">- per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$- per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore incentivante
	DIAE $\leq 4\%$		DIAE $\leq 2\%$



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">• mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP3 <i>"Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo"</i>. <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">• oltre alla mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP3, applicazione della penale <i>"Eccesso di difettosità in Avvio in Esercizio"</i>.
Eccezioni	Nessuna



4.7 ECMS - Essential Complexity

Si applica su obiettivi che generano nuove applicazioni e/o nuove funzioni utente (INFAP).

Qualora l'obiettivo includa l'uso di più linguaggi, l'indicatore si utilizza su ogni singolo linguaggio.

Si applica su obiettivi che generano nuove applicazioni e/o nuove funzioni utente (INFAP).

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Essential complexity di McCabe del singolo modulo nuovo sviluppato nei linguaggi supportati dal tool		
Unità di misura	Essential complexity	Fonte dati	Mc Cabe Tool set 8.0 o successive
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della realizzazione
Dati da rilevare	La complessità essenziale del singolo modulo software sviluppato ($ev(G)_i$)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i moduli software nuovi sviluppati dall'obiettivo		
Formula	$ECMS = ev(G)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$ECMS \leq 4$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo nel caso di <u>non rispetto del valore di soglia</u> .		
Eccezioni	Nessuna		



4.8 Indicatori qualità specifici degli obiettivi sviluppati in modalità object oriented

Gli indicatori di seguito elencati, relativi ai soli obiettivi sviluppati in modalità object oriented, si applicano in aggiunta ai precedenti di cui ai paragrafi da 3.1 a 3.3.

4.8.1 DPCL - Violazioni dell'Incapsulamento

La metrica consente di stabilire se è rispettato il paradigma Object Oriented dell'incapsulamento poiché rileva il numero dei metodi che accedono a dati definiti in un'altra Classe che sono una violazione di questo paradigma.

La violazione dell'incapsulamento peggiora la manutenibilità del codice stesso, in quanto una modifica della definizione di uno dei suddetti dati, comporta un impatto su tutte le Classi che accedono a quel dato.

Si applica su obiettivi che generano nuove applicazioni e/o nuove funzioni utente (INFAP).

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Rispetto del paradigma OO dell'incapsulamento per software sviluppato in linguaggio C++, Java , VB.NET, C#.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Tool McCabe Rel.8.0 e successive (<i>Object Oriented metric - Class metrics Pub access</i>)
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della realizzazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di classi esaminato (T_classi)Numero di classi che accedono a dati Pubblici o Protetti generando una violazione al principio dell'incapsulamento [N_classi (Pub_access > 0)]		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DPCL = \frac{N_classi(Pub_access > 0)}{T_classi} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Al punto percentuale per: <ul style="list-style-type: none">Difetto se la parte decimale è ≤ 0,5Eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	DPCL ≤ 5%		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo per ogni punto percentuale o frazione superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



4.8.2 WMCL - Metodi implementati

Questa metrica effettua il conteggio dei metodi di ogni classe, che è una prima misura della loro complessità: troppi metodi rendono la Classe di difficile comprensione e incrementano il rischio di errori a fronte di una modifica.

Inoltre un numero elevato di metodi incoraggia il “coupling” tra le Classi diminuendo la manutenibilità del software.

Si applica su obiettivi che generano nuove applicazioni e/o nuove funzioni utente (INFAP).

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Testabilità
Aspetto da valutare	Numerosità dei metodi implementati in una Classe per software sviluppato in linguaggio C++, Java, VB.NET, C#		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	McCabe Toolset 8.0 e successive (<i>Object Oriented metric - Class metrics WMC</i>)
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della realizzazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di classi (T_classi)Numero di classi con WMC <= 14 [N_classi(wmc <= 14)]		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$WMCL = \frac{N_classi(wmc \leq 14)}{T_classi} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Al punto percentuale per: <ul style="list-style-type: none">Difetto se la parte decimale è <= 0,5Eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	WMCL >= 95%		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo per ogni punto percentuale o frazione superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



4.8.3 CCCL - Complessità Ciclomatica di una Classe

Questa metrica va applicata ad ogni Classe dell'obiettivo e quantifica l'effettiva misura della dimensione funzionale espressa tramite la somma dei cammini linearmente indipendenti di tutti i moduli in essa implementati.

Si applica su obiettivi che generano nuove applicazioni e/o nuove funzioni utente (INFAP).

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Dimensione della complessità della Classe per software sviluppato in linguaggio C++, Java , VB.NET, C#		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	McCabe Toolset 8.0 e successive (<i>Object Oriented metric - Class metrics sum v(G)</i>)
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della realizzazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di classi (T_classi)Numero di classi con $\text{sum}(vg) \leq 80$ [$N_classi(\text{sum}(vg) \leq 80)$]		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CCCL = \frac{N_classi(\text{sum}(vg) \leq 80)}{T_classi} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Al punto percentuale per: <ul style="list-style-type: none">Difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$Eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	CCCL ≤ 70		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo per ogni punto percentuale o frazione superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



5 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE

5.1 SCGA - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un'attività di Gestione

L'indicatore rileva il rispetto dei termini di consegna previsti per i deliverable e/o attività specifiche del servizio di Gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un deliverable e/o esecuzione di attività specifiche previsti nei Piani di Lavoro di Gestione.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Nota di rilievo Schede di pianificazione operativa
Periodo di riferimento	Semestre precedente alla rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (ad ogni consegna)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data pianificata di consegna di un deliverable/erogazione di attività (<i>data_pian</i>)Data effettiva di consegna di un deliverable/erogazione di attività (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SCGA = data_eff - data_pian$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SCGA \leq 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Gestione per ogni ritardo di <u>2 giorni lavorativi</u> o frazione rispetto al valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



5.2 TMPD - Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di risposta all'utente o di prima diagnosi		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (<i>Data_ricezione</i>) Data e Ora (hh/mm) della prima diagnosi (<i>Data_risposta</i>) Numero totale richieste pervenute nel periodo di riferimento (<i>Ntotale_richieste</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute nel periodo di riferimento		
Formule	$TMPD = \frac{\sum_{j=1}^{N_{totale_richieste}} (Data_risposta_j - Data_ricezione_j)}{N_{totale_richieste}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la seconda cifra decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la seconda cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TMPD ≤ 2 ore		
Azioni contrattuali	Un <u>rilievo</u> sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati <u>per ogni ora o frazione superiore</u> al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



5.3 DSGA - Disponibilità del servizio di Gestione

Tale indicatore comprende anche gli interventi extra orario.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità del servizio di gestione		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Lettere / e-mail
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione e di reclami effettuati da Consip e/o dall'Amministrazione (<i>Nsegnalazioni_indisp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione ed i reclami sul servizio effettuati da Consip e/o dall'Amministrazione formalizzate al Fornitore nel periodo di osservazione		
Formula	$DSGA = Nsegnalazioni_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DSGA \leq 1$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Gestione <u>per ogni evento superiore al valore di soglia</u>		
Eccezioni	Nessuna		



5.4 PGNA - Personale della servizio di Gestione inadeguato

Nella misura dell'indicatore vanno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione del servizio di Gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse del servizio di Gestione sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Consip e/o dell'Amministrazione		
Unità di misura	Numero risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni richiesta di sostituzione)
Dati da rilevare	Numero risorse del servizio di Gestione sostituite su richiesta della Consip e/o dell'Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg_gest</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PGNA = Nrisorse_inadeg_gest$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PGNA = 0		
Azioni contrattuali	Un <u>rilievo</u> sulla fornitura per ogni <u>risorsa sostituita aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



5.5 RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sul servizio di Gestione riguardano anche la mancata approvazione di un prodotto del servizio stesso.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti il servizio di Gestione		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Gestione (<i>Nrilievi_GA</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Gestione e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSGA = Nrilievi_GA$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore incentivante
	RSGA \leq 3		RSGA \leq 2
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà: <ul style="list-style-type: none">• mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP4 "Qualità del servizio di Gestione". Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">• oltre alla mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP4, applicazione della penale "Eccesso dei rilievi sul servizio di Gestione".		
Eccezioni	Nessuna		



6 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Si precisa che, oltre agli obiettivi specifici propri del servizio, per le attività di Manutenzione Adeguativa si applicano i seguenti indicatori relativi agli obiettivi di sviluppo e MEV:

- SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo;
- SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP;
- DFCEP - Difettosità in collaudo;
- GSCO - Giorni di sospensione del collaudo.

6.1 Tempestività di ripristino dell'operatività

L'indicatore di qualità si applica agli interventi di manutenzione correttiva (anche a quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia) effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo, per valutare se il tempo impiegato dal Fornitore per la risoluzione dei malfunzionamenti supera i valori di soglia definiti.

I "malfunzionamenti" sono impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

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.



6.1.1 TROA1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo di categoria 1		
Unità di misura	Ore solari	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>) Numero totale di segnalazioni di categoria 1 chiuse (<i>tot_ctg1</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 1 <u>rilevati</u> in esercizio		
Formule	$TROA1 = \sum_{j=1}^{tot_ctg1} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se \ durata_risol_j \leq valorelimite)$ $ritardo_j = durata_risol_j - valorelimite \quad (se \ durata_risol_j > valorelimite)$ $durata_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuno		
Valore di soglia	Fase di avvio in esercizio		Periodo di esercizio
	TROA1 <= 1 (<i>valorelimite = 8 ore solari</i>)		TROA1 <= 1 (<i>valorelimite = 10 ore solari</i>)
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi, mancata erogazione della quota parte del corrispettivo maturato legata all'indice di prestazione IP5 "Tempestività degli interventi"; se la rilevazione è avvenuta nel periodo di garanzia, un rilievo sulla fornitura per <u>ogni ritardo di 1 ora solare</u> o frazione nel caso di non rispetto del valore di soglia. 		
Eccezioni	Nessuna		



6.1.2 TROA2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo di categoria 2		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>) Numero totale di segnalazioni di categoria 2 chiuse (<i>tot_ctg2</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 2 <u>rilevati</u> in esercizio		
Formule	$TROA2 = \sum_{j=1}^{tot_ctg2} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se \ durata_risol_j \leq valorelimite)$ $ritardo_j = durata_risol_j - valorelimite \quad (se \ durata_risol_j > valorelimite)$ $durata_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Fase di avvio in esercizio		Periodo di esercizio
	TROA2 ≤ 1 (<i>valorelimite = 8 ore lavorative</i>)		TROA2 ≤ 1 (<i>valorelimite = 12 ore lavorative</i>)
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi, mancata erogazione della quota parte del corrispettivo maturato legata all'indice di prestazione IP5 "Tempestività degli interventi"; se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia, un rilievo sulla fornitura per <u>ogni ritardo di 1 ora lavorativa</u> o frazione nel caso di non rispetto del valore di soglia. 		
Eccezioni	Nessuna		



6.1.3 TROA3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo di categoria 3		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 3: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>)Numero totale di segnalazioni di categoria 3 chiuse (<i>tot_ctg3</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 3 <u>rilevati</u> in esercizio		
Formule	$TROA3 = \sum_{j=1}^{tot_ctg3} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se \ durata_risol_j \leq valorelimite)$ $ritardo_j = durata_risol_j - valorelimite \quad (se \ durata_risol_j > valorelimite)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Fase di avvio in esercizio		Periodo di esercizio
	TRE3 <= 1 (<i>valorelimite</i> = 18 ore lavorative)		TRE3 <= 1 (<i>valorelimite</i> = 24 ore lavorative)
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi, mancata erogazione della quota parte del corrispettivo maturato legata all'indice di prestazione IP5 "Tempestività degli interventi";se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia, un rilievo sulla fornitura per <u>ogni ritardo di 2 ore lavorative</u> o frazione nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



6.1.4 TROA4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 4		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 4: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 4: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>) Numero totale di segnalazioni di categoria 4 (<i>tot_ctg4</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 4 <u>rilevati</u> in esercizio		
Formule	$TROA4 = \sum_{j=1}^{tot_ctg4} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $ritardo_j = \begin{cases} 0 & (se\ durata_risol_j \leq valorelimite) \\ durata_risol_j - valorelimite & (se\ durata_risol_j > valorelimite) \end{cases}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Fase di avvio in esercizio		Periodo di esercizio
	TROA4 ≤ 1 (<i>valorelimite</i> = 24 ore lavorative)		TROA4 ≤ 1 (<i>valorelimite</i> = 32 ore lavorative)
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi, mancata erogazione della quota parte del corrispettivo maturato legata all'indice di prestazione IP5 "Tempestività degli interventi"; se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia, un rilievo sulla fornitura per <u>ogni ritardo di 3 ore lavorative</u> o frazione nel caso di non rispetto del valore di soglia. 		
Eccezioni	Nessuna		



6.2 CSRE - Case recidivi

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di interventi correttivi riguardanti uno stesso malfunzionamento (riciclo correttivo)		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati su BIG sullo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_recidivi</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSRE = Ncase_recidivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CSRE = 1		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">• un rilievo sul servizio di Manutenzione Correttiva per <u>ogni unità</u> di interventi recidivi che supera il valore soglia, se la rilevazione è stata effettuata durante l'erogazione dei servizi;• applicazione della penale "Case recidivi in garanzia" se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia		
Eccezioni	Nessuna		



6.3 RSMA - Rilievi sul servizio di Manutenzione

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati i rilievi riguardanti inadempimenti relativi al servizio Manutenzione.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Manutenzione		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Manutenzione (<i>Nrilievi_Man</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Manutenzione e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSMA = Nrilievi_Man$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore incentivante
	RSMA ≤ 4		RSMA ≤ 2
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP6 "Qualità del servizio di Manutenzione". <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">oltre alla mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP6, applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Manutenzione".		
Eccezioni	Nessuna		



7 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI CONSULENZA

Si precisa che, oltre agli specifici indicatori previsti per il servizio, per gli obiettivi di Consulenza si applica l'indicatore SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo relativo agli obiettivi di sviluppo e MEV.

7.1 SCCO - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un'attività di Consulenza

L'indicatore rileva il rispetto dei termini di consegna previsti per i deliverable e/o attività specifiche del servizio di Consulenza. La consegna di prodotti che non rispettino gli standard previsti corrisponderà alla mancata consegna del prodotto stesso.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un deliverable e/o esecuzione di attività specifiche previsti nei Piani di Lavoro di Consulenza.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Nota di rilievo Schede di pianificazione operativa
Periodo di riferimento	Semestre precedente alla rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (ad ogni consegna)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data pianificata di consegna di un deliverable/erogazione di attività (<i>data_pian</i>)Data effettiva di consegna di un deliverable/ erogazione di attività (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SCCO = data_eff - data_pian$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SCCO \leq 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Gestione per ogni ritardo di <u>2 giorni lavorativi</u> o frazione rispetto al valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

7.2 RSCO - Rilievi sul servizio di Consulenza

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati anche la mancata approvazione di un prodotto del servizio.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Consulenza		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Consulenza (<i>Nrilievi_Cons</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Consulenza e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSCO = Nrilievi_Cons$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore incentivante
	RSCO <= 3		RSCO <= 1
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà: <ul style="list-style-type: none">mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP7 "Qualità del servizio di Consulenza". Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">oltre alla mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP7, applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Consulenza".		
Eccezioni	Nessuna		



8 INDICATORI QUALITA' DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALL'APPRENDIMENTO

8.1 SCFO - Slittamento nell'erogazione di un corso di formazione

L'indicatore vuole valutare se la data effettiva di erogazione di un corso di formazione è successiva rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata da Consip.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della data di erogazione di un corso di formazione rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Durata della formazione	Frequenza di misurazione	Dopo l'erogazione di un corso di formazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data di erogazione del corso (<i>Data_erog_formaz</i>)Data prevista di erogazione del corso di formazione dall'ultimo Piano di lavoro approvato (<i>Data_pian_erog_formaz</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SCFO = (Data_erog_formaz - Data_pian_erog_formaz)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SCFO <= 0		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Supporto all'apprendimento per ogni ritardo di <u>3 giorni lavorativi</u> o frazione rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



8.2 SODI - Soddisfazione dei discenti

L'indicatore vuole valutare se il livello di soddisfazione degli utenti è conforme a quello concordato con Consip e approvato dall'Amministrazione.

Si valuta quindi il livello medio di soddisfazione del partecipante calcolato su un campione significativo di discenti ed eventi formativi.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Comprensibilità
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti - Giudizio dell'utenza sull'efficacia del supporto erogato misurata mediante le risposte fornite ai questionari. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da [1,10] 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	Durata della formazione	Frequenza di misurazione	Dopo l'erogazione di un corso di formazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di risposte positive (con valore ≥ 7) ($N_{risposte_pos}$)• Numero di domande del questionario ($N_{domande}$)• Numero totale di questionari compilati ($N_{questionari}$)		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio di formazione da intervistare da concordare con Consip e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$SODI = \sum_{j=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_pos_j}}{N_{domande_j}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none">• per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$• per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	SODI ≥ 80 %		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Supporto all'apprendimento per ogni <u>5%</u> o frazione inferiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

8.3 RSSA - Rilievi sul servizio di Supporto all'apprendimento

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati anche la mancata approvazione di un prodotto del servizio.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto all'apprendimento		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Supporto all'apprendimento (<i>Nrilievi_Supp_App</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Consulenza e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSSA = Nrilievi_Supp_App$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore incentivante
	RSSA <= 3		RSSA <= 2
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP8 "Qualità del servizio di Supporto all'apprendimento". <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">oltre alla mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP8, applicazione della penale "Eccesso dei rilievi sul servizio di Supporto all'apprendimento".		
Eccezioni	Nessuna		



9 INDICI E INCENTIVI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indici di prestazione cui è legata una quota percentuale **dei corrispettivi maturati**, che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia migliorativi (se previsti), altrimenti ai valori di soglia definiti.

9.1 Servizi Realizzativi

Si precisa che gli indici sotto riportati si intendono validi per il complesso degli obiettivi (siano essi espressi in PF che in giorni persona) conclusi nel periodo di riferimento.

L'indice di prestazione IP1 è soddisfatto solo se l'indicatore di qualità SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo soddisfa il valore di soglia per tutte le fasi dell'obiettivo in oggetto.

L'indice di prestazione IP2 è soddisfatto solo se l'indicatore di qualità SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP soddisfa il valore di soglia per tutte le fasi dell'obiettivo in oggetto.

L'indice di prestazione IP3 è soddisfatto solo se tutti gli indicatori di qualità collegati soddisfano i rispettivi valori di soglia.

Indici di prestazione dei Servizi Realizzativi				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota incentivo
IP1	Rispetto dei tempi pianificati	Semestre precedente la rilevazione	SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo	5%
IP2	Rispetto delle stime	Semestre precedente la rilevazione	SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP	5%
IP3	Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo	Semestre precedente la rilevazione	ROLB - Rilievi sull'obiettivo	5%
			DIAE - Difettosità durante l'avvio in esercizio	
Totale				15%

9.2 Servizio di Gestione

Nell'ambito della fornitura è definito un indice di prestazione correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Gestione.



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Indici di prestazione del servizio di Gestione					
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Valore soglia	Quota incentivo
IP4	Qualità del servizio di Gestione	Semestre precedente la rilevazione	RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione	= 0	10%
				= 1	5%
				= 2	2%
				= 3	0%

9.3 Servizio di Manutenzione

Gli indici di prestazione IP5 ed IP6 sono soddisfatti solo se tutti gli indicatori di qualità collegati a ciascuno di essi soddisfano i rispettivi valori di soglia.

Indici di prestazione del servizio di Manutenzione				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota incentivo
IP5	Tempestività degli interventi	Semestre precedente la rilevazione	TROA1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)	5%
			TROA2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)	
			TROA3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3)	
			TROA4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4)	
IP6	Qualità del servizio di Manutenzione	Semestre precedente la rilevazione	RSMA - Rilievi sul servizio di Manutenzione	5%
			SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo ²	
			SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP ¹	
			ROLB - Rilievi sull'obiettivo ¹	
Totale				10%

9.4 Servizio di Consulenza

L'indice di prestazione IP7 è soddisfatto solo se tutti gli indicatori di qualità collegati soddisfano i rispettivi valori di soglia.

² Per obiettivi di MAD



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Indice di prestazione del servizio di Consulenza				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota incentivo
IP7	Qualità del servizio di Consulenza	Semestre precedente la rilevazione	SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo	10%
			RSCO - Rilievi sul servizio di Consulenza	

9.5 Servizio di Supporto all'apprendimento

Nell'ambito della fornitura è definito un indice di prestazione correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Supporto all'apprendimento.

Indici di prestazione del servizio di Supporto all'apprendimento					
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Valore soglia	Quota incentivo
IP8	Qualità del servizio di Supporto all'apprendimento	Semestre precedente la rilevazione	RSSA - Rilievi sul servizio di Supporto all'apprendimento	= 0	10%
				= 1	5%
				= 2	2%
				= 3	0%



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

10 Acronimi e Definizioni

Periodo di riferimento: è l'intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori di soglia definiti per ogni indicatore.

Frequenza di misurazione: è la periodicità con cui vanno effettuati 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: sono circostanze particolari, definite dal committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.