



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità della fornitura

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Indice

1	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'	3
2	INDICATORI DI QUALITA DELLA FORNITURA	5
2.1	SSC - Slittamento delle scadenze contrattuali.....	5
2.2	TAD - Tasso di approvazione della documentazione	6
2.3	TPC -Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento nell'ambito del servizio di manutenzione licenze	7
2.4	TRS - Risoluzione delle segnalazioni del malfunzionamento nell'ambito del servizio di manutenzione licenze.....	8
2.5	RIF - Rilievi sulla fornitura	10
2.6	RIO - Rilievi sull'operatività.....	11



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

1 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'

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

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità					Rilievo fornitura	Penale
		Caratteristica	Sottocaratt.	Cod.	Denominazione	Periodo di Osservazione		
Gestione	Efficienza	Efficienza temporale		SSC	Slittamento delle scadenze contrattuali	Trimestrale		X
Progettazione	Progetto del sistema	Funzionalità	Accuratezza	TAD	Tasso di approvazione della documentazione	Trimestrale		X
Gestione	Efficienza	Efficienza temporale		TPC	Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento nell'ambito del servizio di manutenzione software	Mensile		X
Gestione	Efficienza	Efficienza temporale		TRS	Risoluzione delle segnalazioni del malfunzionamento nell'ambito del servizio di	Mensile		X

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità					Rilievo fornitura	Penale
		Caratteristica	Sottocaratt.	Cod.	Denominazione	Periodo di Osservazione		
					manutenzione software			
Gestione	Efficienza	Gestione	Efficacia	RIF	Rilievi sulla fornitura	trimestrale		X
Gestione	Efficienza	Gestione operativa	Efficacia	RIO	Rilievi sulla fornitura	trimestrale		X

2 INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

2.1 SSC - Slittamento delle scadenze contrattuali

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento di una scadenza (ad esempio: 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, rispetto delle date ecc) stabilita da un piano di lavoro approvato o dal contratto o da accordi specifici formalizzati (ad es. verbale, piano di lavoro, ecc.) per il periodo di riferimento		
Unità di misura	giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, comunicazioni formali (consegna di un prodotto, attivazione di un servizio, ecc)
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - data effettiva (Dc) - data prevista (da piano approvato / contratto, ecc.) (Dp) 		
Regole di campionamento	NA		
Formula	$SSC = Dc - Dp$		
Regole di arrotondamento	NA		
Valore di soglia	$SSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Slittamento delle scadenze contrattuali"		
Eccezioni	NA		

2.2 TAD - Tasso di approvazione della documentazione

Caratteristica	Funzionalità	Sottocategoria	Accuratezza
Aspetto da valutare	Qualità della documentazione prodotta in ottemperanza agli obblighi contrattuali. Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato e rielaborato più volte, saranno conteggiate tutte le consegne del documento successive alla prima. Si segnala che il numero dei documenti consegnati, il numero dei documenti approvati e non approvati alla prima consegna e il numero dei documenti approvati e non approvati in consegne successive è rilevato mediante evidenze oggettive (comunicazioni ufficiali al fornitore).		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, comunicazioni formali (ad es. lettera di consegna, lettera di approvazione, ecc.)
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di documenti consegnati nel periodo di riferimento (Tdoc) - numero di documenti riconsegnati nel periodo di riferimento per non conformità (Ndocnc) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i documenti consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$TAD = \frac{Tdoc}{(Tdoc + Ndocnc)} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il valore TAD va arrotondato all'intero più prossimo: al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5\%$; al punto % per eccesso se la parte decimale è $> 0,5\%$.		
Valore di soglia	TAD $\geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "TAD - Tasso di approvazione documenti"		
Eccezioni	Nessuna		

2.3 TPC -Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento nell'ambito del servizio di manutenzione licenze

Per presa in carico si intende il riscontro del Fornitore a fronte della apertura di una segnalazione di malfunzionamento della soluzione.

La misurazione decorre dalla data/ora di apertura della segnalazione effettuata attraverso il canale internet o canale telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendenti dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, prese in carico dal Fornitore entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Tempo in ore (solare)	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (<i>Data_assegnaz</i>) Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della segnalazione (<i>Data_presaincarico</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento		
Formule	TPC_ Sev1= <i>Data_presaincarico</i> - <i>Data_assegnaz</i> TPC_ Sev2= <i>Data_presaincarico</i> - <i>Data_assegnaz</i> TPC_ Sev3= <i>Data_presaincarico</i> - <i>Data_assegnaz</i>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ	Valore	
	TPC - Sev1	<=4 ore solari	
	TPC - Sev2	<=8 ore solari	
	TPC - Sev3	<=24 ore solari	
Azioni contrattuali	Ogni 20 minuti eccedenti il valore di soglia TPC - Sev1 sarà sanzionato con la notifica di un rilievo: "Rilievi sull'operatività". Ogni 40 minuti eccedenti il valore di soglia TPC - Sev2 sarà sanzionato con l'applicazione di un rilievo "Rilievi sull'operatività". Ogni 80 minuti eccedenti il valore di soglia TPC - Sev3 sarà sanzionato con l'applicazione di un rilievo "Rilievi sull'operatività".		
Eccezioni	Nessuna		

2.4 TRS - Risoluzione delle segnalazioni del malfunzionamento nell'ambito del servizio di manutenzione licenze

La misurazione decorre dalla data/ora di apertura della segnalazione effettuata attraverso il canale internet o canale telefonico. La risoluzione misurata con questo indicatore riguarda anche l'eventuale ricorso ad una fix temporanea, una circumvention, un bypass o un "workaround" nel caso la risoluzione implichi attività complesse. In tal caso verrà definito un piano di attività che conterrà la data di risoluzione. Il rispetto di tale data verrà misurato con l'indicatore SSC - Slittamento delle scadenze contrattuali.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendente dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, risolte dal Fornitore entro i tempi stabiliti.		
Unità di misura	Tempo in giorni (solari)	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (<i>Data_assegnaz</i>)Data e Ora (hh/mm/ss) della risoluzione della segnalazione di malfunzionamento (<i>Data_risoluzione</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento		
Formule	TRS_ Sev1= <i>Data_risoluzione</i> - <i>Data_assegnaz</i> TRS_ Sev2= <i>Data_risoluzione</i> - <i>Data_assegnaz</i> TRS_ Sev3= <i>Data_risoluzione</i> - <i>Data_assegnaz</i>		
Regole di arrotondamento	N.A		
Valore di soglia	IQ	Valore	
	TPC - Sev1	= 1 giorno solare	
	TPC - Sev2	= 3 giorni solari	
	TPC - Sev3	= 15 giorni solari	
Azioni contrattuali	Ogni 20 minuti eccedenti il valore di soglia TRS - Sev1 sarà sanzionato con la notifica di un rilievo: “Rilievi sull’operatività“. Ogni 40 minuti eccedenti il valore di soglia TRS - Sev2 sarà sanzionato con l’applicazione di un rilievo “Rilievi sull’operatività“. Ogni 80 minuti eccedenti il valore di soglia TRS - Sev3 sarà sanzionato con l’applicazione di un rilievo “Rilievi sull’operatività“.		

Eccezioni	Nessuna
-----------	---------

2.5 RIF - Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo nel periodo di riferimento.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro. E' da considerare inclusivo anche di tutti quegli aspetti di carattere operativo non misurabili con strumenti di supporto alla fornitura nonché di tutti gli interventi la cui qualità attesa non è esprimibile con valori di soglia.

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura di carattere generale (pertanto non direttamente riconducibili ad un obiettivo) afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro, così come indicato nel capitolato		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sulla fornitura comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	RIF = <i>Nrilievi_forn</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RIF ≤ 4		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale “ RIF - Rilievi sulla fornitura ”.		
Eccezioni	NA		

2.6 RIO - Rilievi sull'operatività

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo nel periodo di riferimento.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, saranno conteggiati esclusivamente rilievi derivanti dagli indicatori TRS e TPC.

Caratteristica	Gestione operativa	Sottocategoria	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per mancato ripristino dell'operatività così come descritto nell'indicatore TRS e TPC		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sugli indicatori TRS e TPC (<i>Nrilievi_oper</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sugli indicatori TRS e TPC comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	RIF = <i>Nrilievi_oper</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RIO <= 3		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'operatività"		
Eccezioni	NA		