

APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO LIVELLI DI SERVIZIO

**GARA IN TRE LOTTI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PER LA
MANUTENZIONE E L’EVOLUZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI DI
FINANZA PUBBLICA DELLA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO**

Classificazione del documento: Consip Public

INDICE

1	INTRODUZIONE	4
1.1	Acronimi e definizioni	5
2	INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO	7
2.1	SFOB - Slittamento di una fase dell'obiettivo	7
2.2	TNCO - Casi di test negativi in collaudo	9
2.3	DFCC - Difettosità in collaudo	10
2.4	DEFU - Difettosità all'avvio in esercizio	11
2.5	GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	12
2.6	TEVG - Tasso di Complessità logica e di strutturazione del software dell'obiettivo (nuovi moduli)	13
2.7	OOPD - Pub_Data	14
2.8	TWMC - Tasso di complessità delle classi	15
2.9	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	16
3	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	17
3.1	TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	17
3.2	CSR - Case ricorsivi	19
3.3	DEA - Difettosità in esercizio del software	20
4	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA	22
4.1	TRRI - Tempestività di prima diagnosi delle richieste	22
4.2	RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	24
5	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	25
5.1	SCTKH - Soddisfazione della committente trasferimento del know-how	25
5.2	TORS - Turn over del personale del servizio di Supporto Specialistico	27
5.3	RSSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	28
6	INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA	29
6.1	SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale	29
6.2	PFI - Personale della fornitura inadeguato	31

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

6.3	TIP - Tempestività nell'inserimento di personale	32
6.4	SUT - Soddisfazione degli utenti	33
6.5	RLFN - Rilievi sulla fornitura	35
7	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	36
8	INDICI E QUOTE SOSPESE	40

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

1 INTRODUZIONE

Ogni indicatore di qualità è descritto, in modo privo di ambiguità, con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui misurare,
- l'indicatore, i dati elementari da rilevare per la misura,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi (azioni correttive, procedure di escalation, penali, ecc.),
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento di metodiche che si sono dimostrate non efficaci atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.

1.1 Acronimi e definizioni

Malfunzionamento	Interruzione della capacità di un prodotto software di svolgere una funzione richiesta. Ogni malfunzionamento è registrato con lo strumento BIG.
Difetto	Si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come difettose sono le funzionalità utente (nuove o modificate). Le unità difettose vanno inserite in BIG nella sezione “Dettaglio esecuzione”.
Indicatore della qualità	Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest’ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte-
Categoria di malfunzionamento (in esercizio)	<p>La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none">• categoria 1: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;• categoria 2: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);• categoria 3: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale;• categoria 4: sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati Categorie di malfunzionamento in esercizio.
Categoria di malfunzionamento (in collaudo)	<p>La categoria dei malfunzionamenti in collaudo è assegnata dalla Committente ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none">• categoria A: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;• categoria B: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice “Livelli di servizio” al Capitolato relativo all’affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l’evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

condizioni (ad es. per alcuni dati di input);

- **categoria C:** sono i malfunzionamenti minori e le anomalie rilevate sulla documentazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice “Livelli di servizio” al Capitolato relativo all’affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l’evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

2 INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO

I seguenti indicatori devono essere applicati a tutti gli obiettivi relativi ai servizi indicati di seguito, indipendentemente dal ciclo di vita adottato:

- Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (SSW)
- Manutenzione Adeguativa (MAD)
- Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali (SSC).

Si precisa inoltre che per gli obiettivi misurati in giorni/persona (es. piccoli interventi, Manutenzione adeguativa, ecc) come Numero totale di FP di baseline dell'obiettivo verrà considerato il valore riportato nel documento "Modulo per conteggio FP" oppure nel Report INFAP dell'obiettivo.

2.1 SFOB - Slittamento di una fase dell'obiettivo

L'indicatore consente di verificare il rispetto dei tempi pianificati per il termine di una fase dell'obiettivo.

Si precisa che lo slittamento della fase di collaudo è imputabile al fornitore qualora non siano rispettati i seguenti tempi di ripristino dei malfunzionamenti rilevati:

- malfunzionamenti di categoria A: 1 gg lavorativo;
- malfunzionamenti di categoria B: 2 gg lavorativi;
- malfunzionamenti di categoria C: 3 gg lavorativi.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto della data di termine di una fase dell'obiettivo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Nota di Rilievo Documenti di pianificazione BIG

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

Periodo di riferimento	Durata della fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna fase dell'obiettivo: <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SFOB = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SFOB \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo sull'obiettivo per ogni data non rispettata		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

2.2 TNCO - Casi di test negativi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con successo dal Fornitore appartenenti al piano di test che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	BIG Piano di Test - Realizzazione Rapporto di collaudo E-mail
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero casi di test eseguiti con successo dal fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo (<i>Ntest_notok</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNCO = Ntest_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TNCO = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo sull'obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

2.3 DFCC - Difettosità in collaudo

Per *difettosità in collaudo* si intende il rapporto tra il numero dei difetti in fase di collaudo dell'obiettivo e il Punti Funzione di baseline dell'obiettivo stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo		
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG INFAP E-mail
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di difetti (segnalati su BIG) emersi durante il collaudo (N_difetti) Numero totale di FP di baseline dell'obiettivo (Ntotale_FP) come da report INFAP 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il collaudo sull'obiettivo		
Formule	$DFCC = \frac{N_difetti}{N_totale_FP}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,0005$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,0005$		
Valore di soglia	DFCC $\leq 0,030$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP1 "Qualità del software dell'obiettivo".		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

2.4 DEFU - Difettosità all'avvio in esercizio

Per ogni obiettivo di sviluppo rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di difetti, nel periodo di riferimento, a livello di funzionalità utente.

Nel caso di obiettivi suddivisi in lotti il periodo di riferimento è relativo alla messa in esercizio del singolo lotto.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difetti in esercizio delle funzionalità utente sviluppate/modificate da un obiettivo		
Unità di misura	Difettosità	Fonte dati	BIG INFAP E-mail
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio (tre mesi dalla data di messa in esercizio)	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di difetti (<i>segnalati su BIG</i>) rilevati durante il periodo di riferimento e relativi alle funzionalità utente sviluppate/modificate dall'obiettivo (N_difetti) Numero totale di FP di baseline dell'obiettivo (T_FP), rilevato al termine del periodo di riferimento 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$DEFU = \frac{N_difetti}{T_FP}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,0005$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,0005$		
Valore di soglia	DEFU $\leq 0,01$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP2 "Affidabilità in esercizio dell'obiettivo"		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

2.5 GSCO - Giorni di sospensione del collaudo

Con questo indicatore si misura il numero di giorni complessivo in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo di sviluppo, di manutenzione evolutiva o di manutenzione adeguativa per cause imputabili al Fornitore.

Inoltre qualora il Piano di test consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede 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 di sviluppo, di manutenzione evolutiva o di manutenzione adeguativa per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Lettera formale di sospensione del collaudo Lettera formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero di giorni di sospensione del collaudo (<i>Nsosp</i>)		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che per le successive)		
Formula	$GSCO = Nsosp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GSCO = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Sospensione del collaudo".		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

2.6 TEVG - Tasso di Complessità logica e di strutturazione del software dell'obiettivo (nuovi moduli)

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristiche	Modificabilità
Aspetto da valutare	Percentuale di nuovi moduli sviluppati in linguaggio Java con complessità Essenziale e ciclomatica di McCabe soddisfacente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	McCabe Tool set 8.0 o successive o prodotti simili
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - ECS di un modulo software nuovo una (ECS modulo) - GV di un modulo software nuovo una (GV modulo) - Numero totale di moduli software nuovi sviluppati (T_moduli) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TEVG = \frac{N_{\text{moduli}} (ECS_{\text{modulo}} \leq \text{soglia_ECS} \cup GV_{\text{modulo}} \leq \text{soglia_GV})}{T_{\text{moduli}}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è <= 0,5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TEVG ≥ 95% (soglia_ECS <= 4 e soglia_GV <= 10)		
Azioni contrattuali	Notifica di un Rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del "Valore di soglia"		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

2.7 OOPD - Pub_Data

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	La percentuale delle classi che rispetta il paradigma OO dell'incapsulamento per software sviluppato in linguaggio Java		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	McCabe Tool set 8.0 o successive o prodotti simili
Periodo di riferimento	La durata della fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Classe che rispetta il paradigma OO dell'incapsulamento (Pub_Data classe) - Numero totale di classi nuove sviluppate (T_classi) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$OOPD = \frac{N_{classi} (Pub_{data_classe} \leq valore_{limite})}{T_{classi}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la prima cifra decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la prima cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	OOPD ($valore_{limite} \leq 5$) $\geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Notifica di un Rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del "Valore di soglia"		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

2.8 TWMC - Tasso di complessità delle classi

La metrica WMC, specifica obiettivi Object Oriented, misura il numero dei metodi implementati in una classe che è una prima misura della 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.

Caratteristica	Manutenibilità	Sotto caratteristica	Testabilità
Aspetto da valutare	La quantità di classi con complessità limitata, rilevata attraverso la metrica wmc, sum vg per software sviluppato in linguaggio Java		
Unità di misura	punto percentuale	Fonte dati	McCabe Toolset 8.0 e successive o prodotti simili (Object Oriented metric - WMC e SUM vg)
Periodo di riferimento	La durata della fase di Realizzazione	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di metodi di una classe (WMC) - Somma della complessità ciclomatica di una classe (SVG) - Numero totale di classi sviluppate (Tclassi) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TWMC = \frac{N_{classi} (WMC_{classe} \leq soglia_{WMC} \text{ AND } SVG_{classe} \leq soglia_{SVG})}{T_{classi}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è $\leq 0,5$ - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$TWMC \geq 95\%$ $(soglia_{WMC} \leq 14 \text{ and } soglia_{SVG} \leq 70)$		
Azioni contrattuali	Notifica di un Rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del “Valore di soglia”		
Eccezioni	Non vanno misurati i Javabeen		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice “Livelli di servizio” al Capitolato relativo all’affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l’evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

2.9 RLOB - Rilievi sull'obiettivo

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile del contratto della Committente o dai responsabili di progetto e/o di servizio della Committente. Si precisa che una lettera di rilievo può contenere più rilievi.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'obiettivo (<i>Nrilievi_Obiettivo</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi sull'obiettivo e notificati al Fornitore tramite lettere/a di rilievo		
Formula	<i>RLOB = Nrilievi_{Obiettivo}</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valori di soglia	Valore di soglia	Valore di soglia limite	
	RLOB <= 2	RLOB <= 3	
Azione contrattuale	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP3 "Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo"		
	Il non rispetto del valore di soglia limite comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo"		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

3 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

Gli indicatori fanno riferimento alla singola area applicativa.

3.1 TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio

Il ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio deve avvenire nel rispetto del seguente livello di servizio:

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti differenziata per categoria di malfunzionamento		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ciascun malfunzionamento del software applicativo dovranno essere rilevate le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none">• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore (TS)</u> Numero totale di malfunzionamenti di una specifica categoria j rilevati nel periodo di riferimento ($T_{malfunz_j}$)		
Regole di campionamento	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

Formula	$TROI = \frac{1}{4} * (\sum TROI_j) * 100$ <p>Dove:</p> <p>j=1,2,3,4 in base alla categoria di malfunzionamento</p> $TROI_j = (N_malfunz_j / T_malfunz_j)$ <p>N_malfunz_j = numero malfunzionamenti di categoria j con t_risol_j ≤ t_{limitej}</p> <p>t_risol_j = termine_j - inizio_j - TS</p>	
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5 	
Valore limite	Categoria	t _{limitej}
	Categoria 1 (j=1)	8 ore solari
	Categoria 2 (j=2)	16 ore solari esclusi sabati e festivi
	Categoria 3 (j=3)	32 ore solari esclusi sabati e festivi
	Categoria 4 (j=4)	96 ore solari esclusi sabati e festivi
Valore di soglia	TROI ≥ 98%	
Azioni contrattuali	<p>Se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi: il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP4 "Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva".</p>	
	<p>Se la rilevazione è avvenuta nel periodo di garanzia: applicazione della penale "Slittamento dei tempi di ripristino dell'Operatività in esercizio durante la garanzia" nel caso di non rispetto del valore di soglia.</p>	
Eccezioni	Nessuna	

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

3.2 CSR - Case ricorsivi

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva ricorsivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	BIG E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati su BIG sullo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_ricorsivi</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSR = Ncase_ricorsivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CSR = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva".		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

3.3 DEA - Difettosità in esercizio del software

Per *difettosità* è da intendersi il rapporto tra il numero di difetti rilevati in esercizio nel periodo di riferimento e dei FP di baseline rilevati dall'Inventario Funzionale al termine del periodo di riferimento.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità		
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio di una applicazione				
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG E-mail INFAP		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di difetti dell'applicazione (<i>segnalati su BIG</i>) evidenziati durante il periodo di riferimento (<i>Ntotale_difetti</i>) Numero totale di FP di baseline dell'applicazione al termine del periodo di riferimento (<i>Ntotale_FP</i>) 				
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati in esercizio durante il periodo di riferimento				
Formula	$DEA = \frac{N_{totale_difetti}}{N_{totale_FP}}$				
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,0005 - per eccesso se la parte decimale è > 0,0005				
Valore di soglia	DEA	Dimensione dell'applicazione (FP)	CLASSE RISCHIO APPLICAZIONE		
			A	B	C
		≤ 500 FP	≤ 0,0180	≤ 0,0200	≤ 0,0220
		500 < FP < 2.500	≤ 0,0080	≤ 0,0090	≤ 0,0100
	≥ 2.500	≤ 0,0060	≤ 0,0070	≤ 0,0080	

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP5 "Qualità del software in esercizio"
Eccezioni	Nessuna

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

4 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA

Gli indicatori fanno riferimento alla singola area applicativa.

4.1 TRRI - Tempestività di prima diagnosi delle richieste

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di prima diagnosi delle richieste di assistenza (per singola area applicativa)		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	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 prima diagnosi (Data_risoluz) - Numero totale richieste di assistenza riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di riferimento (Ntotale_richieste) - Numero di richieste di assistenza riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di riferimento risolte entro 3 ore lavorative (N_rich) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza chiuse nel periodo di riferimento che necessitano di prima diagnosi		
Formula	$TRRI = \frac{N_rich(T_risoluz \leq 3_ore_lavorative)}{Ntotale_richieste} \times 100$ <p>Dove:</p> <p>T_risoluz = Data_risoluz - Data_ricezione</p>		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è <= 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5 		
Valore di soglia	TRRI ≥ 99%		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo sul servizio di Gestione Applicativa.
Eccezioni	Nessuna

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

4.2 RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sul servizio di Gestione Applicativa 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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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		
Valori di soglia	Valore di soglia	Valore di soglia limite	
	RSGA = 0	RSGA <= 3	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP6 "Qualità del servizio di Gestione Applicativa".		
	Il non rispetto del valore di soglia limite comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativa"		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

5 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Gli indicatori fanno riferimento alla singola area applicativa.

5.1 SCKH - Soddisfazione della committente trasferimento del know-how

L'indicatore di qualità misura la soddisfazione del committente per le attività di trasferimento di know how da rilevare, a cura del Fornitore, tramite la somministrazione di un questionario.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione
Aspetto da valutare	Soddisfazione della committente, rilevata mediante un questionario. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente dove: <ul style="list-style-type: none"> • Risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 corrisponde a “soddisfatto”; • Risposte con punteggio minore di 7 corrisponde a “non soddisfatto”. 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Durata dell’obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
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 con tutte le risposte (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$sckh = \sum_1^{Nquestionari} \frac{Nrisposte_pos}{Ndomande} \times 100$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice “Livelli di servizio” al Capitolato relativo all’affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l’evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

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	SCTKH $\geq 75\%$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sul servizio di supporto specialistico
Eccezioni	Nessuna

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

5.2 TORS - Turn over del personale del servizio di Supporto Specialistico

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
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		
Valori di soglia	Valore di soglia		
	TORS <= 1		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo per ogni risorsa sostituita sul servizio di supporto specialistico		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

5.3 RSSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico (<i>Nrilievi_SSS</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Supporto Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	RSSS= <i>Nrilievi_SSS</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valori di soglia	Valore di soglia	Valore di soglia limite	
	RSSS <= 1	RSSS <= 2	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP7 "Qualità del servizio di supporto specialistico".		
	Il non rispetto del valore di soglia limite comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico"		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

6 INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità applicabili alla fornitura nel suo complesso.

6.1 SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un prodotto della fornitura, di un prodotto di un servizio che non rientri in nessun ciclo di sviluppo sw, del Piano di Lavoro, del Piano di Qualità, attivazione di un servizio, consegna di migliorie, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro, Lettera di consegna di un deliverable Nota di rilievo Verbale E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista (data_prev) • Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLSC = 0		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

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 “Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi” se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema; • l'applicazione della penale “Ritardo nell’attivazione di un servizio” se il deliverable è l’attivazione di un servizio; • l'applicazione della penale “Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale, del Piano di Subentro” se il deliverable sono i Piani di Lavoro Generale e il Piano di Subentro; • emissione di un “Rilievo” sulla fornitura ogni tre giorni di ritardo per tutte le altre scadenze previste.
Eccezioni	Nessuna

6.2 PFI - Personale della fornitura inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse non ritenute adeguate dalla Committente e/o dall'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali Contratto
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse ritenute inadeguate dalla Committente e/o dall'Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFI = 0		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa ritenuta non adeguata superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

6.3 TIP - Tempestività nell'inserimento di personale

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta della Committente 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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa come risulta dal contratto (<i>Data_prevista_risorsa</i>) Data effettiva per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa (<i>Data_effettiva_risorsa</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TIP = Data_effettiva_risorsa - Data_prevista_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TIP < =0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

6.4 SUT - Soddisfazione degli utenti

La rilevazione deve essere effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) - Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti 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 crescente dove: <ul style="list-style-type: none"> • Risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 corrisponde a "soddisfatto"; • Risposte con punteggio minore di 7 corrisponde a "non 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 con tutte le risposte (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con la Committente		
Formula	$SUT = \frac{1}{N_{questionari}} \times \left(\sum_1^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_{pos_i}}}{N_{domande_i}} \right) \times 100$		
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	SUT ≥ 75%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

6.5 RLFN - Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia anche i seguenti tipi di rilievi:

- 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 Obiettivo, Gestione Applicativa, Manutenzione Correttiva e Supporto Specialistico.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none"> • di carattere generale; • 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 		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Nota/e di rilievo
Periodo di riferimento	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 comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 2$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

7 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
SFOB - Slittamento di una fase dell'obiettivo	X			
TNCO - Casi di test negativi in collaudo	X			
DFCC - Difettosità in collaudo			X	IP1 "Qualità del software dell'obiettivo"
DEFU - Difettosità all'avvio in esercizio			X	IP2 "Affidabilità in esercizio dell'obiettivo"
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo		X		Penale "Sospensione del collaudo"
TEVG - Tasso di Complessità logica e di strutturazione del software dell'obiettivo (nuovi moduli)	X			
OOPD - Pub_Data	X			
TWMC - Tasso di complessità delle classi	X			
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X	X	IP3 "Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo" Penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo"

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI CORRETTIVA

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio		X	X	IP4 "Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva". Penale: "Slittamento dei tempi di ripristino dell'Operatività in esercizio durante la garanzia"
CSR - Case ricorsivi		X		Penale "Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva".
DEA - Difettosità in esercizio del software			X	IP5 "Qualità del software in esercizio"

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di prima diagnosi	X			
RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa		X	X	IP6 "Qualità del servizio di Gestione Applicativa" Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativa"

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
SCTKH - Soddisfazione della committente trasferimento del know-how	X			
TORS - Turn over del personale del servizio di supporto specialistico	X			
RSSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico		X	X	IP7 "Qualità del servizio di supporto specialistico" Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico"

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X		<p>Penale “Ritardo nella consegna del Piano di Qualità Generale”;</p> <p>Penale “Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi”;</p> <p>Penale “Ritardo nell’attivazione di un servizio”;</p> <p>Penale “Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale, del Piano di Subentro”.</p>
PFI - Personale della fornitura inadeguato	X			
TIP - Tempestività nell’inserimento di personale	X			
SUT - Soddisfazione degli utenti	X			
RLFN - Rilievi sulla fornitura		X		Penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice “Livelli di servizio” al Capitolato relativo all’affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l’evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

8 INDICI E QUOTE SOSPENSE

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

SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA E ADEGUATIVA

La tabella si riferisce a tutti gli obiettivi effettuati nell'ambito dei seguenti servizi:

- Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (SSW)
- Manutenzione Adeguativa (MAD)
- Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali (SSC).

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP1	Qualità del software dell'obiettivo	Durata dell'obiettivo	DFCC - Difettosità in collaudo	5%
IP2	Affidabilità in esercizio dell'obiettivo	Durata dell'obiettivo	DEFU - Difettosità all'avvio in esercizio	5%
IP3	Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo	Durata dell'obiettivo	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	5%
Totale				15%

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato

SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

L'indice di prestazione è correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Manutenzione correttiva a livello di area applicativa.

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP4	Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva	Trimestre precedente la rilevazione	TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	5%
IP5	Qualità del software in esercizio	Trimestre precedente la rilevazione	DEA - Difettosità in esercizio del software	5%
Totale				10%

SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA

L'indice di prestazione è correlato al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativo al servizio di Gestione Applicativa a livello di area applicativa.

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP6	Qualità del servizio di Gestione Applicativa	Trimestre precedente la rilevazione	RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	10%

SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

L'indice di prestazione è correlato al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativo agli obiettivi effettuati nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico.

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP7	Qualità del servizio di supporto specialistico	Durata dell'obiettivo	RSSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	10%

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice "Livelli di servizio" al Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato