

## **APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **LIVELLI DI SERVIZIO**

## INDICE

1. PREMESSA	3
1.1 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ E SERVIZI CONTRATTUALI	3
1.2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI	4
2. INDICATORI DI QUALITÀ DELL’AFFIDAMENTO	5
2.1 IA1 - RITARDO NELLA PRESA IN CARICO DELL’AFFIDAMENTO	5
2.2 IA2 - RITARDO NELLA NOMINA DEL RESPONSABILE DELL’AFFIDAMENTO	6
2.3 IA3 - RITARDO DI UNA CONSEGNA DI UN PRODOTTO	7
2.4 IA4 - RITARDO NELLA RIPRESA DELLA VERIFICA DI CONFORMITÀ/COLLAUDO	8
2.5 IA5 - TEST NEGATIVI IN VERIFICA DI CONFORMITÀ/COLLAUDO	9
2.6 IA6 - VERIFICA DEI PRODOTTI NEGATIVA	10
2.7 IA7 - INADEMPIMENTI NELL’ESECUZIONE DEL SERVIZIO	11
2.8 IA8 - RITARDO NELLA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL’AFFIDAMENTO	12
2.9 IA9 - NUMERO DI RISORSE SOSTITUITE IMPIEGATE NELL’AFFIDAMENTO	13
2.10 IA10 - RILIEVI SULL’AFFIDAMENTO	14
2.11 IA11 - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL’OPERATIVITÀ	15
3. INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE IN GARANZIA	16
3.1 IA12 - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL’OPERATIVITÀ IN GARANZIA	16

## 1. PREMESSA

Nella presente appendice sono definiti gli indicatori di qualità idonei a descrivere i livelli di qualità della fornitura.

L'appendice è organizzata in base all'applicabilità degli indicatori di qualità ai servizi della fornitura:

### 1.1 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ E SERVIZI CONTRATTUALI

Di seguito è riportata una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità contrattuali ed i servizi a cui si applicano.

Indicatori	Supporto Specialistico Architettuale	Supporto Specialistico per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio	Personalizzazione, parametrizzazione e manutenzione	Manutenzione in garanzia
IA1 - Ritardo nella presa in carico dell'affidamento	X	X	X	
IA2 - Ritardo nella nomina del Responsabile dell'Affidamento	X	X	X	
IA3 - Ritardo di una consegna di un prodotto	X	X	X	
IA4 - Ritardo nella ripresa della verifica di conformità/collaudò	X	X	X	
IA5 - Verifica negativa di conformità/collaudò	X	X	X	
IA6 - Verifica negativa dei prodotti	X	X	X	
IA7 - Inadempimenti nell'esecuzione del servizio	X	X	X	
IA8 - Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento	X	X	X	
IA9 - Numero di risorse sostituite impiegate nell'affidamento	X	X	X	
IA10 - Rilievi sull'affidamento	X	X	X	

IA11 - Tempestività di ripristino dell'operatività			X	
IA12 - Tempestività di ripristino dell'operatività in garanzia				X

## 1.2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori	Azioni Contrattuali	
	Rilievo	Penale
IA1 - Ritardo nella presa in carico dell'affidamento		X
IA2 - Ritardo nella nomina del Responsabile dell'Affidamento		X
IA3 - Ritardo di una consegna di un prodotto	X	
IA4 - Ritardo nella ripresa della verifica di conformità/collaudo	X	
IA5 - Test negativi in verifica di conformità/collaudo	X	
IA6 - Verifica negativa dei prodotti	X	
IA7 - Inadempimenti nell'esecuzione del servizio	X	
IA8 - Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento	X	
IA9 - Numero di risorse sostituite impiegate nell'affidamento	X	
IA10 - Rilievi sull'affidamento		X
IA11 - Tempestività di ripristino dell'operatività	X	
IA12 - Tempestività di ripristino dell'operatività in garanzia		X

## 2. INDICATORI DI QUALITA' DELL'AFFIDAMENTO

Di seguito sono definiti gli indicatori di qualità applicabili alle attività affidate da SOGEI alla Società.

### 2.1 IA1 - Ritardo nella presa in carico dell'affidamento

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso fra la riunione di start up e la presa in carico dell'attività.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di Affidamento
Periodo di riferimento	Durata dell'Affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento
Dati da rilevare	<i>Data_start</i> =Data della riunione di start-up <i>Data_firma</i> =Data firma del verbale di affidamento		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IA1 = Data\_firma - Data\_start$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	5 gg		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno eccedente il valore di soglia previsto si applicherà la penale " <u>Ritardo nella presa in carico dell'affidamento</u> ".		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.2 IA2 - Ritardo nella nomina del Responsabile dell’Affidamento

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nella nomina del Responsabile dell’Affidamento da parte della Società.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazione formale dell’affidamento Comunicazione formale di nomina del Responsabile
Periodo di riferimento	Avvio dell’affidamento	Frequenza di misurazione	Alla nomina del Responsabile
Dati da rilevare	<i>Data_comunicazione</i> =Data di comunicazione affidamento <i>Data_nomina</i> =Data di nomina del Responsabile		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IA2 = Data\_nomina - Data\_comunicazione$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	3		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno eccedente il valore di soglia previsto si applicherà la penale “ <u>Ritardo nella nomina del Responsabile dell’Affidamento</u> ”.		
Eccezioni	Nessuna		

### 2.3 IA3 - Ritardo di una consegna di un prodotto

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della data di una consegna di un prodotto dell'affidamento (inclusi i prodotti intermedi) rispetto a quella concordata nel Verbale di affidamento o l'ultima pianificazione approvata.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di affidamento Comunicazione formale di consegna di ciascun prodotto
Periodo di riferimento	Durata dell'Affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento
Dati da rilevare	<i>Data_cons_prev</i> =Data di consegna prevista <i>Data_cons_eff</i> =Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IA3 = Data\_cons\_eff - Data\_cons\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Ogni due giorni eccedenti il valore di soglia previsto, si emetterà un Rilievo.		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.4 IA4 - Ritardo nella ripresa della verifica di conformità/collaudo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di giorni che intercorrono tra la prima verifica di conformità/collaudo e la nuova consegna del software (a seguito della rimozione degli errori).		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di verifica di conformità/collaudo Comunicazione formale di nuova consegna
Periodo di riferimento	Fase di rimozione errori	Frequenza di misurazione	Alla nuova consegna
Dati da rilevare	Data della verifica di conformità/collaudo negativa ( <i>Data_verif_negativa</i> ) Data nuova consegna ( <i>Data_nuova_consegna</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IA4 = Data\_nuova\_consegna - Data\_verif\_negativa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	2		
Azioni contrattuali	Ogni due giorni eccedenti il valore di soglia previsto, si emetterà un Rilievo.		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.5 IA5 - Test negativi in verifica di conformità/collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dalla SOGEI, effettuati durante la prima verifica di conformità con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test Verbale di verifica conformità/collaudo
Periodo di riferimento	Fase di verifica di conformità	Frequenza di misurazione	Alla verifica di conformità/collaudo
Dati da rilevare	Numero di test non positivi (num_test_nonok) Numero totale di casi di test eseguiti (num_test_tot)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IA5 = \frac{num_{test\_nonok}}{num_{test\_tot}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	10%		
Azioni contrattuali	<p>Una percentuale di test negativi maggiore di zero e inferiore al valore di soglia comporterà l'emissione di 1 Rilievo sull'affidamento e la sospensione della verifica/collaudo fino a tre giorni.</p> <p>Una percentuale di test negativi eccedente il valore di soglia è considerata una verifica di conformità/collaudo negativa.</p>		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.6 IA6 - Verifica dei prodotti negativa

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Non rispetto dei requisiti definiti nel verbale di affidamento per i servizi di supporto specialistico e metodologico.		
Unità di misura	Numero di non conformità	Fonte dati	Verbale di affidamento Output prodotto
Periodo di riferimento	Durata dell'Affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento, con la verifica di conformità
Dati da rilevare	Numero di non conformità		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<i>IA6 = Numero di non conformità</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento in caso di non conformità.		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.7 IA7 - Inadempimenti nell'esecuzione del servizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero di violazioni riguardanti le modalità di esecuzione del servizio affidato.		
Unità di misura	Numero di violazioni	Fonte dati	Verbale di Affidamento
Periodo di riferimento	Durata dell'Affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento
Dati da rilevare	<i>Numero di violazioni riscontrate</i> =Casi di mancato rispetto degli adempimenti riscontrati durante l'esecuzione di un affidamento relativo al servizio.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<i>IA7= Numero di violazioni riscontrate</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento ogni 2 eventi eccedenti il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.8 IA8 - Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso fra la richiesta formale di sostituzione di una risorsa e la sostituzione stessa, limitatamente ai servizi di supporto specialistico architettuale e supporto specialistico per progettazione, sviluppo ed avvio in esercizio.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Richiesta formale di sostituzione di una risorsa; Comunicazione formale avvenuta sostituzione;
Periodo di riferimento	Durata dell'Affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento (dopo ogni sostituzione);
Dati da rilevare	<i>Data_rich_sost</i> =Data richiesta sostituzione <i>Data_sost</i> =Data sostituzione		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IA8 = Data\_sost - Data\_rich\_sost$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	5		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo per ogni giorno eccedente il valore di soglia previsto.		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.9 IA9 - Numero di risorse sostituite impiegate nell'affidamento

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate nell'affidamento sostituite dalla Società di sua iniziativa escluse cause di forza maggiore.		
Unità di misura	Numero risorse sostituite	Fonte dati	Richieste di comunicazioni formali e/o e-mail
Periodo di riferimento	Durata dell'Affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'Affidamento
Dati da rilevare	<i>Num_risorse_sostit</i> = Numero risorse sostituite		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IA9 = Num\_risorse\_sostit$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Per ogni evento eccedente il valore di soglia si emetterà 1 Rilievo.		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.10 IA10 - Rilievi sull'affidamento

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero dei rilievi emessi su un'affidamento.		
Unità di misura	Numero rilievi	Fonte dati	Comunicazione formale di rilievo
Periodo di riferimento	Durata della fornitura	Frequenza di misurazione	Al termine dell'Affidamento
Dati da rilevare	Num_rilievi = Numero rilievi		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IA10 = Num_rilievi		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	1 rilievo		
Azioni contrattuali	Per ogni rilievo eccedente il valore di soglia si applicherà la penale " <u>Eccesso di rilievi sull'affidamento</u> ".		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.11 IA11 - Tempestività di ripristino dell'operatività

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nell'esecuzione degli interventi di manutenzione come richiesto nella "Specifica di intervento".		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Specifica di intervento; Comunicazione formale di ripristino della funzionalità
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento di Manutenzione
Dati da rilevare	<i>Data_specifica</i> =Data indicata nella Specifica di intervento <i>Data _ripristino</i> =Data della comunicazione di ripristino della funzionalità		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IA11 = Data\_ripristino - Data\_specifica$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sul servizio ogni 2 giorni eccedenti il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

### 3. INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE IN GARANZIA

#### 3.1 IA12 - Tempestività di ripristino dell'operatività in garanzia

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nell'esecuzione degli interventi di manutenzione in garanzia come richiesto nella "Comunicazione di Rilevazione Errori".		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Comunicazione di Rilevazione Errori; Comunicazione formale di ripristino della funzionalità
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento di Manutenzione in garanzia
Dati da rilevare	<i>Data_ richiesta</i> = Data richiesta per la chiusura dell'intervento (gg/mm/aaaa, hh:mm) <i>Data _ripristino</i> = Data della comunicazione di ripristino della funzionalità (gg/mm/aaaa, hh:mm)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<i>IA11= Data _ripristino - Data_ richiesta</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Si applicherà la penale " <u>Mancata tempestività risoluzione errori - manutenzione in garanzia</u> " come previsto contrattualmente.		
Eccezioni	Nessuna		