



consip

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per erogazione di formazione tramite piattaforma e-learning per il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.

APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità



SOMMARIO

1	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'	3
2	INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI A CARATTERE PROGETTUALE	4
2.1	SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo.....	4
2.2	SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati	5
2.3	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	6
2.4	DFCP - Difettosità del prodotto	7
2.5	FUSO - Facilità d'uso.....	8
3	INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI FORMAZIONE SINCRONA, ASSISTENTE VIRTUALE E SERVIZI MULTIMEDIALI	9
3.1	RSFS1 - Tempo massimo ripristino servizi formazione sincrona e videostreaming.....	9
3.2	FSFS01 - Tempo fermo servizi formazione sincrona /videostreaming	10
3.3	SEFS01 - Segnalazioni di errori rilevati sulla piattaforma di formazione sincrona e seminari on-line	11
4	INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI INERENTI I CORSI IN AUTOISTRUZIONE (WBT) COMPENSIVI DEL CATALOGO	12
4.1	TRT01 - Tempo medio di chiusura della richiesta al tutor per i wbt a catalogo	12
4.2	CST01 - Chiamate senza risposta al Tutor per i Wbt a catalogo.....	13
4.3	DC01 - Disponibilità corsi (wbt) a catalogo.....	14
4.4	RC01 - Tempo massimo ripristino malfunzionamenti corsi (WBT) in esercizio	15
4.5	DEWC1 - Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo	16
5	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DEL SISTEMA DI E-LEARNING RGS	17
5.1	TRA01 - Tempo medio di chiusura della richiesta al servizio di supporto all'esercizio	17
5.2	CST0A1 - Disponibilità del servizio di supporto all'esercizio.....	18
6	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA	19
6.1	SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	19
6.2	SPR01 - Sostituzione personale della fornitura	20
6.3	NRI01 - Numero di rilievi tollerati per la fornitura.....	21
7	IP - INDICI DI PRESTAZIONE	22
7.1	Servizi erogati in modalità progettuale	22
7.2	Servizio per la formazione sincrona, comprensivi della Soluzione software proposta, integrata con la piattaforma LMS Moodle	22
7.3	Servizi inerenti i corsi in autoistruzione (wbt) comprensivi del catalogo.....	22
7.4	Supporto all'esercizio del sistema di e-learning RGS	23
7.5	Servizi Multimediali	23



1 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità della fornitura organizzati per servizi contrattuali. Per ogni indicatore di qualità sono riportate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

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

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
RSFS1 - Tempo massimo ripristino servizi formazione sincrona/assistente virtuale		X	
FSFS01 - Tempo fermo servizi formazione sincrona/assistente virtuale		X	
SEFS01 - Segnalazioni di errori rilevati sulla piattaforma di formazione sincrona		X	X
TRT01 - Tempo medio di chiusura della richiesta al tutor per i wbt a catalogo			X
CST01 - Chiamate senza risposta al tutor per i wbt a catalogo			X
DC01 - Disponibilità corsi (wbt) a catalogo			X
RC01 - Tempo massimo ripristino malfunzionamenti corsi (WBT) in esercizio			X
DEWC1 - Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo			X
TRA01 - Tempo medio di chiusura della richiesta al servizio di assistenza utenti			X
CST0A1 - Disponibilità del servizio di supporto all'esercizio			X
SPR01 - Sostituzione personale della fornitura		X	
NRI01 - Numero di rilievi tollerati per la fornitura		X	
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	X	X	
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo	X	X	
SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati	X		
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X	X
DFCP - Difettosità del prodotto	X		
FUSO - Facilità d'uso	X		



2 INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI A CARATTERE PROGETTUALE

2.1 SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo

L'indicatore di qualità valuta se la durata effettiva di ciascuna fase dell'obiettivo è maggiore rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro dell'obiettivo approvato da Sogei. 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".

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	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro obiettivo approvato Lettera di consegna o approvazione o accettazione dei deliverables
Periodo di riferimento	Durata di una fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni 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) ≤ 10%		
Azioni contrattuali	Il non rispettato del valore di soglia comporta: l'emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni 10% o frazione di superamento della soglia (es.se SLFO= 11% .verranno emessi 2 rilievi); l'applicazione della penale "Slittamento di una fase dell'obiettivo" se si tratta dell'ultima fase dell'obiettivo.		
Eccezioni	Nessuna		



2.2 SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati

L'indicatore di qualità si applica agli obiettivi misurati in Function Point. Per gli obiettivi misurati in giorni persona occorre utilizzare il fattore di conversione pari alla produttività di sviluppo offerta. 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 e mev applicativi.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Modulo per il conteggio FP
Periodo di osservazione	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di osservazione
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	$SRVO = \frac{(Cont_FP - Stima_FP)}{Stima_FP}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$SRVO > -5\%$ and $SRVO \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni punto percentuale di scostamento o frazione.		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 RLOB - Rilievi sull'obiettivo

L'indicatore di qualità stabilisce il numero massimo accettabile di rilievi sull'obiettivo. I rilievi possono derivare dal mancato rispetto dei valori soglia di altri indicatori o da qualsiasi violazione o mancato rispetto delle prescrizioni contenute nel capitolato tecnico (e sue appendici) e non sanzionate diversamente.

I rilievi possono riguardare sia la Qualità non soddisfacente della documentazione dell'obiettivo, tale cioè da non consentire l'approvazione del documento sia la Qualità non soddisfacente del software dell'obiettivo. Un documento è di qualità se e solo se: è completo nei contenuti, è integro ed è senza errori.

Un prodotto software è di qualità se e solo se soddisfa i requisiti espressi, è integro ed è usabile.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	La quantità di rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Numero rilievi sull'obiettivo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di osservazione	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di osservazione
Dati da rilevare	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo (Num_rilievi_obiettivo)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RLOB = Num_rilievi_obiettivo		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RLOB ≤ 3		
Valore di soglia migliorativo	RLOB = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di <u>soglia migliorativo</u> comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione: IP1 "Rispetto del numero di rilievi per obiettivo di Sviluppo/Mev/Integrazione Assistente Virtuale" - per gli obiettivi di sviluppo, mev e, se richiesto, anche per le attività di personalizzazione, parametrizzazione relative alla componente di assistente virtuale. IP2 "Rispetto del numero di rilievi per obiettivo di Supporto Specialistico" per gli obiettivi di supporto specialistico. Il mancato rispetto del <u>valore di soglia</u> comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi tollerati per obiettivo"		
Eccezioni	Nessuna		



2.4 DFCP - Difettosità del prodotto

L'indicatore di qualità si applica solo agli obiettivi di sviluppo, mev e, se richiesto, anche per le attività di personalizzazione, integrazione e sviluppo della piattaforma con l'ambiente di LMS Moodle relative alla componente di assistente virtuale.

Per "Difetto" si intende un errore presente nel software, 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"

Per difettosità in esercizio si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi a tutte le categorie di malfunzionamento emersi in esercizio, e i FP complessivi dell'applicazione in esercizio risultanti dal sistema INFAP.

Qualora l'attività venga svolta in GG/persona l'indicatore in FP verrà convertito secondo la produttività in FP per GG/persona dichiarata dal Fornitore.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo/esercizio		
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG, modulo "Conteggio FP - Modulo per conteggio" /INFAP
Periodo di riferimento	fase di collaudo dell'obiettivo trimestralmente per il sw in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo Al termine del trimestre
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) Numero totale di elementi difettosi (segnalati su BIG) emersi durante in esercizio (N_difetti)/Numero totale di FP risultanti da INFAP		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli elementi difettosi rilevati durante il collaudo Vanno considerati tutti gli elementi difettosi rilevati in esercizio		
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	DFCP $\leq 0,04$ se relativo al collaudo DFCP $\leq 0,01$ se relativo all'esercizio		
Azione contrattuale	Nel caso di superamento del valore di soglia verrà emesso un rilievo sull'obiettivo per ogni 0,01 di superamento della soglia sia per il collaudo sia per l'esercizio		
Eccezioni	Nessuna		



2.5 FUSO - Facilità d'uso

L'indicatore di qualità si applica solo agli obiettivi di sviluppo, mev e, se richiesto, anche per le attività di personalizzazione, integrazione e sviluppo relative alla componente di Assistente Virtuale.

Caratteristica	Usabilità	Sottocaratteristica	Operabilità
Aspetto da valutare	La facilità di utilizzo viene rilevata analizzando le risposte ad un questionario somministrato ad un campione selezionato di utenti finali.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Un mese dopo l'avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Peso della singola risposta, attribuito sulla base della domanda (p_{dom}) Risposta alla singola domanda ($resp_{dom}$) [numero positivo su scala da 1 a 10, dove: - 1 corrisponde a "non soddisfatto" - 7 corrisponde a "soddisfatto" - 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto"] Numero di domande del questionario ($T_{domande}$) Numero totale di utenti selezionati (Tot_utenti_sel)		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti da intervistare da concordare con Sogei		
Formule	Soddisfazione di un utente sull'usabilità $sodd_ut = \frac{\sum_{i=1}^{T_{domande}} p_{dom} \times risp_pos}{T_{domande}} \times 100$ Dove: $Risp_pos = 1$ (risposta con valore ≥ 7); $Risp_pos = 0$ (risposta con valore < 7) Facilità d'uso $FUSO = \frac{Num_utenti (sodd_ut \geq 70\%)}{Tot_utenti_sel} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 per eccesso se la prima cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	FUSO $\geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporta l'emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni 5% di sfioramento o frazione		
Eccezioni	Nessuna		



3 INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI FORMAZIONE SINCRONA, ASSISTENTE VIRTUALE E SERVIZI MULTIMEDIALI

L'indicatore deve essere misurato separatamente per la piattaforma di Formazione Sincrona, Assistente Virtuale e Videostreaming (servizi multimediali), ove questo venga attivato dall'Amministrazione

3.1 RSFS1 - Tempo massimo ripristino servizi formazione sincrona e videostreaming

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero ore per ripristinare il singolo fermo del servizio di formazione sincrona o videostreaming		
Unità di misura	Minuti lavorativi il formato della data è giorno, mese, anno, ore e minuti	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore Segnalazioni
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Ogni fermo dei servizi di formazione sincrona/videostreaming
Dati elementari da rilevare	Data ora e minuti di inizio malfunzionamento (<i>inizio_malfunzionamento_j</i>) Data ora e minuti di fine malfunzionamento (<i>fine_malfunzionamento_j</i>) Il ripristino si intende relativo ad uno dei seguenti servizi: Aula virtuale (VCL), trasmissione eventi WEB/Videostreaming		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutti i malfunzionamenti del servizio nel periodo di riferimento		
Formula	$RSFS1 = fine_malfunzionamento - inizio_malfunzionamento$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 240 minuti		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale "Tempo massimo di ripristino servizi di formazione sincrona/videostreaming" nel caso di non rispetto del valore di soglia per ciascun malfunzionamento		
Eccezioni	Nessuna		



3.2 FSFS01 - Tempo fermo servizi formazione sincrona o servizi multimediali di videostreaming

L'indicatore deve essere misurato separatamente per la piattaforma di formazione sincrona e per il servizio di videostreaming.

L'indicatore si applica ai fermi del servizio attribuibili a malfunzioni della piattaforma di formazione sincrona (aula virtuale) oppure al servizio di erogazione di video in streaming.

Il tempo relativo al fermo non comprende quello previsto per la manutenzione programmata/pianificata e concordata con la Sogei.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero minuti di fermo dei servizi di formazione sincrona/ videostreaming		
Unità di misura	Ore lavorative il formato della data è giorno, mese, anno, ore e minuti	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore Segnalazioni
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Ogni fermo dei servizi di formazione sincrona/videostreaming
Dati elementari da rilevare	Data ora e minuti di inizio malfunzionamento (<i>inizio_malfunzionamento_j</i>) Data ora e minuti di fine malfunzionamento (<i>fine_malfunzionamento_j</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte i malfunzionamenti di un servizio nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$FSFS01 = \sum_1 (fine_malfunzionamento_j - inizio_malfunzionamento_j)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 30 minuti		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale “ Tempo fermo servizi formazione sincrona/videostreaming ” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



3.3 SEFS01 - Segnalazioni di errori rilevati sulla piattaforma di formazione sincrona o di servizi multimediali di seminari on-line

Per errore si intende qualsiasi malfunzionamento che non consenta la corretta fruizione dei servizi di formazione sincrona e seminari on-line.

La tipologia di errore è definita come segue:

categoria A: la piattaforma non consente la condivisione dell'audio e del video del docente

categoria B: la piattaforma non consente la condivisione di contenuti tra il docente e gli utenti collegati

categoria C: la piattaforma non consente la condivisione di applicativi tra il docente e gli utenti collegati

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	La quantità e la gravità di errori rilevati da Sogei e/o dall'Amministrazione sulla piattaforma di formazione sincrona (VCL) aula virtuale e seminari on-line.		
Unità di misura	Numero di segnalazioni di errore	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Per ciascuna sessione di VCL o seminari on-line.
Dati elementari da rilevare	Numero di errori di categoria A rilevati durante la sessione (<i>NerroriA</i>) Numero di errori di categoria B rilevati durante la sessione (<i>NerroriB</i>) Numero di errori di categoria C rilevati durante la sessione (<i>NerroriC</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di errore emesse nel periodo di riferimento		
Formula	$SEFS01_catA = NerroriA$ $SEFS01_catB = NerroriB$ $SEFS01_catC = NerroriC$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia migliorativo	Per $SEFS01_catA = 0$ Per $SEFS01_catB = 1$ Per $SEFS01_catC = 1$		
Valore di soglia	Per $SEFS01_catA \leq 1$ Per $SEFS01_catB \leq 2$ Per $SEFS01_catC \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di <u>soglia migliorativo</u> , anche per una sola categoria di errore, comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP3 "Maturità della Piattaforma di formazione sincrona" o IP7 "Affidabilità dei servizi di seminari on-line". Il mancato rispetto del valore di <u>soglia</u> , anche per una sola categoria di errore, comporterà l'applicazione della penale "Errori rilevati sui servizi di formazione sincrona o servizi multimediali di seminari on-line"		
Eccezioni	Nessuna		



4 INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI INERENTI I CORSI IN AUTOISTRUZIONE (WBT) COMPRENSIVI DEL CATALOGO

4.1 TRT01 - Tempo medio di chiusura della richiesta al tutor per i wbt a catalogo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di chiusura della richiesta degli utenti da parte del tutor on-line		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Report definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	Data ora e minuti della chiusura della richiesta (<i>chiusura_richiesta_j</i>) Data ora e minuti della presa in carico della chiamata dell'utente (<i>presaincarico_j</i>) Numero totale di chiamate dell'utente prese in carico dal tutor (<i>Nchiamate</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate dell'utente prese in carico dal tutor nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$TRT01 = \frac{\sum_{j=1}^{Nchiamate} (chiusura_ richiestap_j - presaincarico_j)}{Nchiamate}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'ora: - per difetto se i minuti sono ≤ 30 - per eccesso se i minuti sono > 30		
Valore di soglia	≤ 8 (o valore migliorativo indicato nella Relazione Tecnica)		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 4 "Efficienza ed Efficacia del Tutor on-line"		
Eccezioni	Nessuna		



4.2 CST01 - Chiamate senza risposta al Tutor per i Wbt a catalogo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Chiamate senza risposta al servizio di tutor		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	Numero totale di chiamate senza risposta pervenute al servizio di tutor (<i>Nchiamate_senza_risposta</i>) Numero totale di chiamate pervenute al servizio di tutor (<i>Nchiamate</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute al servizio di tutor nel periodo di riferimento		
Formula	$CST01 = \frac{Nchiamate_senza_risposta}{Nchiamate} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$\leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 4 "Efficienza ed Efficacia del Tutor on-line"		
Eccezioni	Nessuna		



4.3 DC01 - Disponibilità corsi (wbt) a catalogo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella messa a disposizione dei corsi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Documentazione per consuntivo trimestrale / piano di lavoro
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	a partire dalla data di messa in esercizio prevista dal Piano di Lavoro Data prevista di collaudo
Dati elementari da rilevare	Numero corsi a catalogo messi a disposizione nella piattaforma LMS nei tempi previsti (<i>Ncorsi_catalogo</i>) Numero totale corsi a catalogo per i quali è prevista l'installazione (<i>Ncorsi</i>)		
Regole di campionamento	Vanno rilevati: il numero di corsi installati e collaudati entro la data prevista e il numero totale dei corsi per i quali è prevista l'installazione		
Formula	$DCC01 = \frac{Ncorsi_catalogo}{Ncorsi}$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	=1		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 5 Affidabilità servizio corsi WBT		
Eccezioni	Nessuna		



4.4 RC01 - Tempo massimo ripristino malfunzionamenti corsi (WBT) in esercizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero giorni per ripristinare il WBT in esercizio		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Report del servizio di supporto all'esercizio del sistema di e-learning
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	A fine trimestre
Dati elementari da rilevare	Data ora e minuti di inizio malfunzionamento WBT(<i>inizio_malfunzionamento_WBT_i</i>) Data ora e minuti di fine malfunzionamento (<i>fine_malfunzionamento_WBT_j</i>)		
Regole di campionamento	Per ciascun WBT vanno considerati tutti i malfunzionamenti rilevati nel periodo di riferimento corrente per ciascun corso.		
Formula	<i>RC01 = fine_malfunzionamento_WBT - inizio_malfunzionamento_WBT</i> Vanno considerate solo le ore lavorative comprese nell'intervallo di tempo. Le ore lavorative sono quelle comprese tra le 8.30 e le 18.00 dei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì.		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'ora: - per difetto se i minuti sono ≤ 30 - per eccesso se i minuti sono > 30		
Valore di soglia	≤ 8 ore		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 4 Affidabilità servizio corsi WBT		
Eccezioni	Nessuna		



4.5 DEWC1 - Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo

Per difettosità dei wbt a catalogo si intende qualsiasi errore (malfunzionamento), interno al corso, che non consenta la corretta fruizione del corso stesso.

La tipologia di errore è definita come segue:

categoria A: Il corso non risulta accessibile dall'utente o si interrompe

categoria B: alcune parti del corso non sono fruibili (parte dei contenuti, esercitazioni, test)

categoria C: alcune funzioni minori dell'interfaccia non funzionano correttamente (stampa, glossario ecc.) ma non impediscono la fruizione del corso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio dei Wbt a catalogo		
Unità di misura	Numero di difetti dei wbt a catalogo in esercizio	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	mese	Frequenza di misurazione	mensile a partire dalla data di messa in esercizio del wbt
Dati elementari da rilevare	Numero di errori di categoria A rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriA</i>) Numero di errori di categoria B rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriB</i>) Numero di errori di categoria C rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriC</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni univoche di errore emesse nel periodo di riferimento		
Formula	$DEVC1_catA = NerroriA$ $DEVC1_catB = NerroriB$ $DEVC1_catC = NerroriC$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Per $DEVC1_catA = 2$ Per $DEVC1_catB = 5$ Per $DEVC1_catC = 10$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto anche solo di uno dei valori soglia sopra riportati comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 4 Affidabilità servizio corsi WBT		
Eccezioni	Nessuna		



5 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DEL SISTEMA DI E-LEARNING RGS

5.1 TRA01 - Tempo medio di chiusura della richiesta al servizio di supporto all'esercizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di chiusura, da parte del servizio di assistenza utenti, della richiesta degli utenti		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore e report del sistema BIG
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	Data ora e minuti della chiusura della richiesta (<i>chiusura_richiesta_j</i>) Data ora e minuti della presa in carico della chiamata dell'utente (<i>presaincarico_j</i>) Numero totale di chiamate dell'utente prese in carico dall'assistenza (<i>NchiamateA</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate dell'utente prese in carico dal servizio di assistenza nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$TRA01 = \frac{\sum_{j=1}^{Nchiamate} (chiusura_ richiestap_j - presaincarico_j)}{NchiamateA}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'ora: - per difetto se i minuti sono ≤ 30 - per eccesso se i minuti sono > 30		
Valore di soglia	≤ 8 ore		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 5 Qualità dell'assistenza utenti		
Eccezioni	Nessuna		



5.2 CST0A1 - Disponibilità del servizio di supporto all'esercizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Reclami dell'utente per non disponibilità del servizio (chiamate telefoniche non risposte) nell'orario previsto		
Unità di misura	Numero Reclami	Fonte dati	Segnalazione dell'utente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	Numero totale di Segnalazioni pervenute (Nsegnalazioni)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni all'interno dell'orario di servizio		
Formula	CST0A1 = Nsegnalazioni		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	<=10		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 5 Qualità dell'assistenza utenti		
Eccezioni	Nessuna		



6 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA

6.1 SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto

L'indicatore si applica alla consegna:

- dei deliverables previsti per la fornitura ed in particolare per i deliverables del piano di inizio fornitura. In questo caso la data di consegna è la data di installazione in esercizio.

del piano di lavoro degli obiettivi erogati in modalità progettuale.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna dei deliverable rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro / documenti contrattuali		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Capitolato Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Lettera di Rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	Data prevista di consegna di un deliverable (data_prev) Data effettiva di consegna di un deliverable (data_eff)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$SLCP = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLCP <= 0		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <p>L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale" se il deliverable è il piano di qualità generale</p> <p>L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di lavoro" se il deliverable è il piano di lavoro</p> <p>L'applicazione della penale "Ritardo nell'attivazione della piattaforma di formazione sincrona"</p> <p>L'applicazione della penale "Ritardo nell'attivazione del catalogo corsi per le tematiche di base"</p> <p>L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna dei deliverables previsti dal Piano di lavoro di inizio attività"</p> <p>L'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi</p>		
Eccezioni	Nessuna		



6.2 SPR01 - Sostituzione personale della fornitura

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero sostituzioni di personale della fornitura		
Unità di misura	numero	Fonte dati	richiesta formale di sostituzione di risorse della fornitura da parte di Sogei o comunicazione di sostituzione da parte del fornitore
Periodo di riferimento	annuale	Frequenza di misurazione	annuale
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni del personale della fornitura (<i>Nsostituzioni</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Sogei che riguardano il personale della fornitura .		
Formula	$SPR01 = Nsostituzioni$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 2		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale " Sostituzione personale della fornitura " nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



6.3 NRI01 - Numero di rilievi tollerati per la fornitura

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Rilievo emesso su adempimenti contrattuali attribuibili direttamente ai servizi oggetto della fornitura (<i>Ril_ademp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/e di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento Vanno esclusi dal conteggio tutti quei rilievi che hanno generato l'applicazione di penali.		
Formula	$NRI01 = \sum Ril_ademp_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 4		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale “Numero di rilievi tollerati per la fornitura” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



7 IP - INDICI DI PRESTAZIONE

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

7.1 Servizi erogati in modalità progettuale

Gli indici di prestazione dei servizi/attività erogati in modalità progettuale vanno rilevati con frequenza trimestrale su tutti gli obiettivi (siano essi espressi in PF che in giorni persona che in ore di fruizione) conclusi nel periodo di riferimento.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Rispetto del numero di rilievi per obiettivo di Sviluppo/Mev	Trimestre precedente la rilevazione	RLOB	10%

L'indice di prestazione IP1 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità RLOB - Rilievi sull'obiettivo soddisfa il valore di soglia migliorativo.

7.2 Servizio per la formazione sincrona, comprensivi della Soluzione software proposta, integrata con la piattaforma LMS Moodle

Nell'ambito della fornitura sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativi al servizio per la formazione sincrona da rilevare con frequenza trimestrale.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP2	Maturità della Piattaforma di Formazione Sincrona	Trimestre precedente la rilevazione	SEFS01	10%

L'indice di prestazione IP2 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità SEFS01 - Segnalazioni di errori rilevati sulla piattaforma di formazione sincrona soddisfa il valore di soglia migliorativo.

7.3 Servizi inerenti i corsi in autoistruzione (wbt) comprensivi del catalogo

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP3	"Efficienza ed Efficacia del Tutor on-line"	Semestre precedente la rilevazione	TRT01 - CST01	5%
IP4	Affidabilità servizio corsi WBT	Trimestre precedente la rilevazione	DC01 - RC01 - DEWC1	5%

L'indice di prestazione IP3 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità TRT01 - Tempo medio di chiusura della richiesta al tutor per i wbt a catalogo e l'indicatore di qualità CST01 - Chiamate senza risposta al Tutor per i Wbt a catalogo soddisfano il valore di soglia.

L'indice di prestazione IP4 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità DC01 - Disponibilità corsi (wbt) a catalogo e l'indicatore di qualità RC01 - Tempo massimo ripristino malfunzionamenti corsi (WBT) in esercizio e l'indicatore di qualità DEWC1 - Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo soddisfano il valore di soglia.



7.4 Supporto all'esercizio del sistema di e-learning RGS

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP5	Qualità dell'assistenza utenti	Trimestre precedente la rilevazione	TRA01 - CST0A1	10%

L'indice di prestazione IP5 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità TRA01 - Tempo medio di chiusura della richiesta al servizio di assistenza e l'indicatore di qualità CST0A1 - Chiamate senza risposta al servizio di assistenza utenti soddisfano il valore di soglia.

7.5 Servizi Multimediali

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP6	Affidabilità del servizio Videostreaming	Trimestre precedente la rilevazione	RSFS1 - FSF01	5%
IP7	Affidabilità dei servizi di seminari on-line	Trimestre precedente la rilevazione	SEFS01	5%

L'indice di prestazione IP6 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità RSFS1 - Tempo massimo ripristino e l'indicatore di qualità FSF01 - Difettosità in esercizio soddisfano il valore di soglia.

L'indice di prestazione IP7 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità SEFS01 - segnalazione di errore soddisfa il valore di soglia