

**APPENDICE 4**  
**al Capitolato Tecnico**

**INDICATORI DI QUALITÀ**

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>4</b>
1.1	Scopo del documento.....	4
1.2	Modalità di aggiornamento.....	4
1.3	Acronimi e definizioni.....	4
<b>2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA' .....</b>	<b>6</b>
2.1	Quadro riepilogativo degli indicatori di qualità .....	6
2.2	Indicatori di qualità applicabili ai servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva .....	8
2.2.1	SLFO – Slittamento di una fase dell’obiettivo.....	8
2.2.2	TNCO – Casi di test negativi in collaudo.....	9
2.2.3	DFCC - Difettosità in collaudo .....	10
2.2.4	DAES – Difettosità in avvio in esercizio .....	11
2.2.5	GSCO – Giorni di sospensione del collaudo .....	12
2.2.6	RLOB - Rilievi sull’obiettivo.....	13
2.3	Indicatori di qualità applicabili al servizio di manutenzione correttiva.....	14
2.3.1	TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio ( <i>per singolo intervento</i> ) .....	14
2.3.2	CSR – Case recidivi .....	16
2.3.3	DFEA - Difettosità in esercizio del software .....	17
2.4	Indicatori di qualità applicabili al servizio di supporto specialistico .....	18
2.4.1	SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di Supporto Specialistico .....	18
2.5	Indicatori di qualità applicabili al servizio di gestione applicativa .....	19
2.5.1	GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione .....	19
2.5.2	TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza.....	20
2.5.3	DGA – Disponibilità del servizio di Gestione Applicativa .....	21
2.6	Indicatori di qualità applicabili al servizio di Hosting .....	22
2.6.1	TMRH – Tempestività di ripristino dei servizi in Hosting.....	22
2.6.2	RST - Rispetto scadenze temporali .....	24
2.6.3	TPC – Tempo di presa in carico delle richieste .....	25
2.6.4	TRSI – Tempo di risoluzione delle segnalazioni di incident.....	26

2.7	Indicatori di qualità applicabili alla gestione della fornitura .....	27
2.7.1	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale .....	27
2.7.2	PFI – Personale della fornitura inadeguato .....	28
2.7.3	TOP – Turn over del Personale.....	29
2.7.4	TIP – Tempestività nell’inserimento di personale.....	30
2.7.5	SUT - Soddisfazione degli utenti.....	31
2.7.6	RLFN – Rilievi sulla fornitura .....	32
2.8	Matrici di riepilogo Indicatori di qualità ed azioni contrattuali .....	33
2.8.1	Servizi di Sviluppo e MEV e Manutenzione adeguativa/migliorativa .....	33
2.8.2	Servizio di manutenzione correttiva .....	33
2.8.3	Servizio di Supporto Specialistico .....	33
2.8.4	Servizio di Gestione Applicativa.....	33
2.8.5	Servizio di Hosting.....	34
2.8.6	Gestione della fornitura .....	34

## 1 INTRODUZIONE

### 1.1 Scopo del documento

Il presente documento si pone l'obiettivo di definire gli indicatori di qualità della fornitura e le azioni contrattuali da applicare nel caso di non rispetto dei valori di soglia relativamente ai seguenti servizi:

- Sviluppo e manutenzione evolutiva
- Manutenzione Adeguativa
- Manutenzione Correttiva
- Supporto Specialistico
- Gestione Applicativa
- Hosting
- Gestione della fornitura

### 1.2 Modalità di aggiornamento

AIFA si riserva di procedere all'aggiornamento del presente documento nel caso in cui:

- In sede di offerta vengano migliorati i valori di soglia degli indicatori di qualità;
- AIFA decida di integrare il profilo di qualità della fornitura con eventuali indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) proposti dal Fornitore in sede di offerta.

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 alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.

AIFA ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

### 1.3 Acronimi e definizioni

<b>Malfunzionamento</b>	Interruzione della capacità di un prodotto software di svolgere una funzione richiesta.
<b>Difetto</b>	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).

<b>Indicatore della qualità</b>	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.
<b>Categoria di malfunzionamento (in esercizio)</b>	<p>La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata da AIFA ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>categoria 1:</b> sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa;</li><li>• <b>categoria 2:</b> 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);</li><li>• <b>categoria 3:</b> sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti sono di tipo marginale;</li><li>• <b>categoria 4:</b> sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati Categorie di malfunzionamento in esercizio.</li></ul>
<b>Categoria di malfunzionamento (in collaudo)</b>	<p>La categoria dei malfunzionamenti in collaudo è assegnata da AIFA ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>categoria A:</b> sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa;</li><li>• <b>categoria B:</b> 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);</li><li>• <b>categoria C:</b> sono i malfunzionamenti minori e le anomalie rilevate sulla documentazione.</li></ul>

## 2 INDICATORI DI QUALITA'

Nel seguito sono descritti gli indicatori di qualità della fornitura, in modo privo di ambiguità, con una scheda che identifica per ciascuno:

- 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 ed i relativi 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).

### 2.1 Quadro riepilogativo degli indicatori di qualità

Di seguito sono elencati gli indicatori di qualità scelti per la fornitura evidenziando l'applicabilità ai servizi contrattuali.

	Sviluppo e MEV	MAD	MAC	Supporto Specialistico	Gestione Applicativa	Hosting	Gestione Fornitura
SLFO – Slittamento di una fase dell'obiettivo	X	X					
TNCO – Casi di test negativi in collaudo	X	X					
DFCC – Difettosità in collaudo	X	X					
DAES – Difettosità in avvio di esercizio	X	X					
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	X	X					
RLOB – Rilievi sull'obiettivo	X	X		X			
TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio			X				
CSR – Case ricorsivi			X				
DFEA – Difettosità in esercizio del software			X				

	Sviluppo e MEV	MAD	MAC	Supporto Specialistico	Gestione Applicativa	Hosting	Gestione Fornitura
SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico				X			
GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione					X		
TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza					X		
DGA - Disponibilità del servizio di Gestione Applicativa					X		
TMRH – Tempestività di ripristino dei servizi in Hosting						X	
RST – Rispetto scadenze temporali						X	
TPC – Tempo di presa in carico delle richieste						X	
TRSI – Tempo di risoluzione delle segnalazioni di incident						X	
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale							X
PFI – Personale della fornitura inadeguato							X
TOP – Turn over del Personale							X
TIP – Tempestività nell'inserimento di personale							X
SUT – Soddisfazione degli Utenti							X
RLFN – Rilievi sulla fornitura							X

## 2.2 Indicatori di qualità applicabili ai servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano agli interventi di sviluppo e manutenzione evolutiva.

### 2.2.1 SLFO – Slittamento di una fase dell’obiettivo

L’indicatore di qualità valuta se la durata effettiva di una fase dell’obiettivo è maggiore rispetto a quella concordata nell’ultimo piano di lavoro dell’obiettivo approvato.

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” e “Avvio in esercizio”.

Si precisa che per chiudere una fase è necessario aver consegnato ed approvato, se applicabile, tutti i prodotti previsti per quella fase.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto della data pianificata di termine rilevato per ciascuna fase dell’obiettivo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro (pianificato, avanzamento e consuntivo) Note ufficiali
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: - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLFO = data\_eff - data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLFO = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno di superamento del valore di soglia per tutte le fasi (esclusa la fase di collaudo) dell’obiettivo, AIFA notificherà al Fornitore <b>un Rilievo</b> sull’obiettivo.		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.2.2 TNCO – Casi di test negativi in collaudo

Il fornitore è sempre tenuto alla predisposizione del piano di test (test unitari, test funzionali, di sistema, di sicurezza, ecc.) e all'esecuzione dei casi di test pianificati sino al loro positivo esito : ciò rappresenta la precondizione per la consegna del software realizzato e dunque per l'avvio al collaudo. A partire dal piano di test viene redatto il piano di collaudo.

L'indicatore di qualità misura il rapporto tra i casi di collaudo eseguiti con esito negativo ed il totale dei casi di collaudo eseguiti in collaudo. Deve essere rilevato per ogni collaudo, compresi i collaudi successivi ad un precedente collaudo negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Casi di test eseguiti con successo dal Fornitore appartenenti il piano di test e, nel caso in cui siano previsti, l'insieme dei test dei percorsi critici che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.		
<b>Unità di misura</b>	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	<b>Fonte dati</b>	Piano di Test – Realizzazione Rapporto di collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	Numero casi di test eseguiti con successo dal fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo ( <i>Ntest_notok</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Tutti i casi di test <i>ritenuti critici</i>		
<b>Formula</b>	$TNCO = Ntest\_notok$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$TNCO = 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni caso di test negativo eccedente il valore di soglia, AIFA notificherà al Fornitore <b>un Rilievo</b> sull'obiettivo.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 2.2.3 DFCC - Difettosità in collaudo

Per *difettosità in collaudo* si intende il rapporto tra il numero di difetti emersi in fase di collaudo dell'obiettivo e il numero di Punti Funzione di baseline dell'obiettivo stesso. E' valido solo per interventi dimensionati in Punti Funzione.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo per categoria di malfunzionamento		
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	Rapporti di anomalia
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"> <li>Numero totale di difetti emersi durante il collaudo che hanno originato malfunzionamenti (N_difetti)</li> <li>Numero totale di FP di baseline dell'obiettivo (Ntotale_FP)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il collaudo sull'obiettivo		
Formule	$DFCC = \frac{N\_difetti}{Ntotale\_FP}$		
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 $\leq 0,040$		
Azioni contrattuali	Per il mancato rispetto del valore di soglia, AIFA notificherà al Fornitore <b>un Rilievo</b> sull'obiettivo.		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.2.4 DAES - Difettosità in avvio in esercizio

Per ogni obiettivo di sviluppo rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di difetti evidenziati, nel periodo di riferimento, a livello di funzionalità utente. E' valido solo per interventi dimensionati in Punti Funzione.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio		
Unità di misura	Difettosità	Fonte dati	Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero totale di difetti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_difetti)</li> <li>Numero totale di FP di baseline dell'obiettivo (N_FP), rilevato al termine del periodo di riferimento</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$DAES = \frac{N_{difetti}}{N_{FP}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DAES <=0,01		
Azioni contrattuali	Per il mancato rispetto del valore di soglia, AIFA notificherà al Fornitore un <b>Rilievo</b> sull'obiettivo.		
Eccezioni	Nessuna		

In caso di interventi che modifichino applicazioni esistenti, al denominatore si intende la somma dei FP di baseline relativi alle funzioni utente di tutte le applicazioni modificate dall'obiettivo.

### 2.2.5 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo

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

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
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
<b>Unità di misura</b>	Giorni	<b>Fonte dati</b>	Lettera formale di sospensione del collaudo Lettera formale di ripresa del collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data della singola sospensione collaudo (<math>Data\_sospensione_i</math>)</li> <li>• Data della singola di ripresa del collaudo (<math>Data\_ripresa_i</math>)</li> <li>• Numero di sospensioni del collaudo (<math>Nsosp</math>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capiti, per le successive)		
<b>Formula</b>	$GSCO = \sum_{i=1}^{Nsosp} (Data\_ripresa_i - Data\_sospensione_i)$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	GSCO = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Sospensione del collaudo".		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.2.6 RLOB - Rilievi sull'obiettivo

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Lettere/a di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'obiettivo
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di Rilievi emessi sull'obiettivo ( <i>Nrilievi_Obiettivo</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante la durata dell'obiettivo e notificati al Fornitore tramite lettere/a di rilievo		
<b>Formula</b>	$RLOB = Nrilievi\_Obiettivo$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RLOB \leq 3$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della <b>penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo"</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.3 Indicatori di qualità applicabili al servizio di manutenzione correttiva

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano al servizio di manutenzione correttiva.

### 2.3.1 TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio (*per singolo intervento*)

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino del software applicativo in esercizio eseguito nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica		Efficienza temporale	
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio a seguito di un malfunzionamento				
Unità di misura	Ore solari per categoria 1, lavorative negli altri casi (a multipli di mezze giornate lavorative)	Fonte dati		Strumento di Trouble Ticketing	
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione		Trimestrale	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore <i>[fase attivazione]</i>(inizio)</li><li>Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione]</i> (termine)</li><li>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</u>(TRO)</li></ul>				
Regole di campionamento	Nessuna				
Formula	$TROI = termine - inizio - TRO$ (ore, minuti)				
Regole di arrotondamento	Nessuna				
Valore di soglia		Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4
	TROI	≤ 8 ore solari	≤ 2 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 4 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 5 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)

<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicazione della penale “Slittamento dei tempi di Ripristino dell’Operatività in esercizio durante l’erogazione dei servizi” nel caso di non rispetto del valore di soglia e la rilevazione sia avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi;</li><li>• Applicazione della penale “Slittamento dei tempi di Ripristino dell’Operatività in esercizio durante la garanzia” qualora la rilevazione sia effettuata nel periodo di garanzia nel caso di non rispetto del valore di soglia e la rilevazione sia avvenuta nel periodo di garanzia.</li></ul>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### 2.3.2 CSR – Case recidivi

L'indicatore misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzione in termini di percentuale di errori che si ripresentano dopo l'intervento correttivo.

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	Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati 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 "Case recidivi".		
Eccezioni	Nessuna		



### 2.3.3 DFEA - Difettosità in esercizio del software

L'indicatore va rilevato per tutte le applicazioni in esercizio sia durante l'erogazione dei servizi sia durante il periodo di garanzia.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Difetti in esercizio di un'applicazione		
<b>Unità di misura</b>	Difetti	<b>Fonte dati</b>	Strumento di Trouble Ticketing
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero totale di difetti dell'applicazione rilevati durante il periodo di riferimento ( $N_{difetti\_appl}$ )		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento		
<b>Formule</b>	$DFEA = N_{difetti\_appl}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$DFEA \leq 5$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <i>Difettosità in esercizio</i> "		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.4 Indicatori di qualità applicabili al servizio di supporto specialistico

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano al servizio di supporto specialistico.

### 2.4.1 SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico

L'indicatore di qualità misura il rispetto della data di consegna e o erogazione di un'attività concordata / pianificata.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di supporto specialistico		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (data_prev)</li> <li>- Data effettiva (data_eff)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	SPSS (scad_ob) = data_eff - data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SPSS (scad_ob) <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancato rispetto di una scadenza di supporto specialistico".		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.5 Indicatori di qualità applicabili al servizio di gestione applicativa

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano al servizio di gestione applicativa.

### 2.5.1 GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale concordata		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni o Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (data_prev)</li> <li>- Data effettiva (data_eff)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$GASS(scad) = data\_eff - data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$GASS(scad) \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <b>Mancato rispetto di una scadenza sul servizio di gestione</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.5.2 TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

L'indicatore di qualità misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di chiamate risolte od inoltrate al gruppo responsabile della risoluzione (es. manutenzione correttiva) dopo aver identificato la causa.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione)</li> <li>- Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta/inoltro gruppo con diagnosi (Data_risoluz)</li> <li>- Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute		
Formula	$TRRI = \frac{Num\_Richieste(T\_risoluzione \leq 4ore)}{Num\_richieste\_pervenute}$ <p>Dove:</p> <p><math>T\_risoluz = Data\_risoluz - Data\_ricez</math></p> <p><i>Nota: l'Amministrazione può personalizzare il numero di ore medio atteso</i></p>		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		
Valore di soglia	$TRRI \geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale <b>"Mancata tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		

### 2.5.3 DGA – Disponibilità del servizio di Gestione Applicativa

L'indicatore misura il livello di disponibilità del servizio di gestione applicativa in termini di numero di segnalazioni di indisponibilità.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità dei servizi di gestione		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione (applicativi o siti web) ( <i>Nsegnalazioni_indisp</i> )		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione effettuate dall'Amministrazione e formalizzate al Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$DGA = Nsegnalazioni\_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DGA = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <b>Indisponibilità del servizio di gestione</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.6 Indicatori di qualità applicabili al servizio di Hosting

Di seguito si trovano gli indicatori di qualità applicabili al servizio di Hosting.

### 2.6.1 TMRH - Tempestività di ripristino dei servizi in Hosting

L'indicatore misura la tempestività di risoluzione dei malfunzionamenti e di ripristino dell'operatività dei servizi in hosting, dovuti a guasti o disservizi imputabili al fornitore.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti dei sistemi		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti apertura ticket (Tstart)</li> <li>Termine del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti chiusura ticket (Tstop)</li> <li>Priorità assegnata all'i-esimo intervento Tmax i</li> <li>Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento (NInt<sub>tot</sub>) nell'intervallo di rilevazione</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni aperte nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti dei sistemi rilevati		
Formula	$Trs_i = Tstop_i - Tstart_i \quad i\text{-esimo intervento}$		
	$NInt_i = \begin{cases} 1 & \text{se } Trs_i \leq Tmax_i \\ 0 & \text{se } Trs_i > Tmax_i \end{cases}$		
	$NInt_{ok} = \sum_{i=1}^{NInt_{tot}} NInt_i$ $TMRH = \frac{NInt_{ok}}{NInt_{tot}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TMRH >= 98%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancata tempestività di ripristino dei servizi di hosting"		
Eccezioni	Nessuna		

Il tempo massimo di ripristino (Tmax) da assegnare ad ogni intervento è espresso in ore lavorative e dipende dalla gravità del disservizio:

- Alta: 4 ore
- Media: 10 ore
- Bassa: 18 ore

## 2.6.2 RST - Rispetto scadenze temporali

L'indicatore misura il rispetto delle scadenze previste nella pianificazione relative a tutte le componenti della fornitura. Le scadenze possono riguardare l'esecuzione di attività pianificate, l'attivazione o modifica di un servizio, la consegna di documenti o di deliverable previsti dai piani di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Scheda obiettivo, lettere, Verbal, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista (Dprev)</li> <li>Data effettiva (Deff)</li> <li>Numero di scadenze temporali previste nel periodo di riferimento (N<sub>scadenze</sub>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate le scadenze nel periodo di riferimento		
Formula	Ritardo temporale di esecuzione		
	$\text{Ritardo}_i = \begin{cases} \text{Deff}_i - \text{Dprev}_i & \text{se } \text{Deff}_i - \text{Dprev}_i > 0 \\ 0 & \text{se } \text{Deff}_i - \text{Dprev}_i \leq 0 \end{cases}$		
	Dove $\text{Dprev}_i = \text{Drichiesta}_i + \text{Tmax\_esec}$		
	$\text{RST} = \sum_{i=1}^{\text{N}_{\text{scadenze}}} \text{Ritardo}_i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RST ≤ 15 giorni lavorativi		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancato rispetto scadenze temporali"		
Eccezioni	Nessuna		

Il tempo massimo di esecuzione (Tmax\_esec) per il servizio di Hosting è pari a 7 giorni lavorativi.



### 2.6.3 TPC - Tempo di presa in carico delle richieste

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste di assistenza per la risoluzione dei problemi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) della richiesta di intervento(Dpc)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta di intervento (Dri) (Data_presaincarico)</li> <li>Numero di richieste di intervento assegnate (Ntck<sub>tot</sub>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<i>Tempo presa in carico del ticket i-esimo</i> $Tpc_i = Dri_i - Dpn_i$		
	$Tck_i = \begin{cases} 1 & \text{se } Tpc_i \leq T_{max} \\ 0 & \text{se } Tpc_i > T_{max} \end{cases}$		
	$T_{max} = 15 \text{ min}$ $Ntck_{ok} = \sum_{i=1}^{Tck_{tot}} Tck_i$ $TPC = \frac{Ntck_{ok}}{Tck_{tot}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TPC ≥ 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Tempo presa in carico delle richieste"		
Eccezioni	Nessuna		

#### 2.6.4 TRSI – Tempo di risoluzione delle segnalazioni di incident

L'indicatore misura la tempestività di risoluzione delle richieste di incident relative al servizio di hosting.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di risoluzione delle segnalazioni di incident		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) di ricezione della richiesta di incident (Data_ricezione)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva risoluzione della richiesta di incident (Data_risoluzione)</li> <li>Numero totale di incident riguardanti un singolo sito/applicazione pervenute nel periodo di riferimento (Ntotale_richieste)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di incident pervenute nel periodo di riferimento		
Formula	$TRSI = \frac{Num\_richieste(T\_risoluzione < valore\_soglia)}{N_{Totale\_richieste}} \times 100$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>T_risoluzione = Data_risoluzione – Data_ricezione</li> <li>Il valore_soglia dipende dalla criticità dell'incident: <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta: 4 ore</li> <li>Media: 8 ore</li> <li>Bassa: 16 ore</li> </ul> </li> </ul>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5</li> <li>per eccesso se la parte decimale è &gt; 0,5</li> </ul>		
Valore di soglia	TRSI = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale <b>"Tempo di risoluzione delle segnalazioni di incident"</b>		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.7 Indicatori di qualità applicabili alla gestione della fornitura

Di seguito si trovano gli indicatori di qualità applicabili alla fornitura nel suo complesso o a tutti i servizi della fornitura.

### 2.7.1 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura il rispetto delle scadenze contrattuali.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	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, del Piano di Subentro, attivazione di un servizio, consegna di migliorie, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Contratto Piano di lavoro, Lettera di consegna di un deliverable Nota di rilievo Verbale e-mail
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista (data_prev)</li> <li>Data effettiva (data_eff)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$SLSC = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	SLSC = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> <li>l'applicazione della <b>penale "Slittamento di una scadenza contrattuale"</b> se il deliverable è il Piano della qualità Generale, o il Piano di lavoro generale, o l'attivazione di un servizio;</li> <li>l'applicazione della <b>penale "Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi"</b> se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema.</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 2.7.2 PFI – Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore misura la capacità del fornitore di sostituire risorse ritenute non adeguate da AIFA nel rispetto dei tempi previsti contrattualmente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché ritenute non adeguate, su richiesta di AIFA		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta di AIFA ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFI = 0		
Azioni contrattuali	Un <b>rilievo</b> sulla fornitura per ogni <u>sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

### 2.7.3 TOP – Turn over del Personale

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore ( <i>Nrisorse_sostituite</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOP = Nrisorse\_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TOP = 0		
Azioni contrattuali	Un <b>rilievo</b> sulla fornitura per ogni <u>sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

#### 2.7.4 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 ruoli di interfaccia verso AIFA.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di AIFA 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"> <li>Data prevista per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa come risulta da quanto previsto dal capitolato tecnico (<i>Data_prevista_risorsa</i>)</li> <li>Data effettiva per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa (<i>Data_effettiva_risorsa</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TIP = Data\_effettiva\_risorsa - Data\_prevista\_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TIP \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un <b>rilievo</b> sulla fornitura per <u>ogni ritardo di 1 giorno lavorativo</u> rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

### 2.7.5 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. Deve essere calcolato su tutti i servizi erogati.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti misurata su tutta la fornitura rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente da 0 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposta con punteggio maggiore o uguale a 8 corrisponde a "soddisfatto";</li> <li>• Risposta con punteggio minore di 8 corrisponde a "non soddisfatto"</li> </ul>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (<i>risposte con valore <math>\geq 8</math></i>) (<i>Nrisposte_pos</i>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati con tutte le risposte (<i>Nquestionari</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con la Committente		
Formula	$SUT = \frac{1}{N_{questionari}} \times \left( \sum_{i=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte\_pos_i}}{N_{domande_i}} \right) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: - per difetto se la prima cifra decimale è $\leq 5$ - per eccesso se la prima cifra decimale è $> 5$		
Valore di soglia minima	SUT $\geq 80\%$  In offerta tecnica il fornitore potrà migliorare il valore soglia a 85% o 90% o 95% o 100% ( <u>Soglia migliorativa</u> )		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <b>Insufficiente soddisfazione utente</b> " In caso di miglioramento del valore di soglia, verrà inoltre applicata per ciascun 1% di differenza tra valore soglia migliorativa e valore rilevato (non oltre 80% di soglia minima) la penale " <b>mancato miglioramento dell'indicatore SUT</b> "		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.7.6 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono notificati al Fornitore tramite nota/e:

- 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 applicativi e basi dati, ...) 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.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• di carattere generale;</li> <li>• 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</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Nota/e di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_forn</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$RLFN = Nrilievi\_forn$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RLFN \leq 3$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <i>Eccesso di rilievi sulla fornitura</i> "		
<b>Eccezioni</b>	In questo indicatore non sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione dell'indicatore RLOB		



## 2.8 Matrici di riepilogo Indicatori di qualità ed azioni contrattuali

### 2.8.1 Servizi di Sviluppo e MEV e Manutenzione adeguativa/migliorativa

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali	
	Rilievo	Penale
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo	X	
TNCO - Casi di test negativi in collaudo	X	
DFCC - Difettosità in collaudo	X	
DAES - Difettosità in avvio in esercizio	X	
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo		X
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X

### 2.8.2 Servizio di manutenzione correttiva

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali	
	Rilievo	Penale
TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio		X
CSR - Case ricorsivi		X
DFEA - Difettosità in esercizio del software		X

### 2.8.3 Servizio di Supporto Specialistico

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali	
	Rilievo	Penale
SPSS - Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico		X
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X

### 2.8.4 Servizio di Gestione Applicativa

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali	
	Rilievo	Penale
GASS - Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione		X
TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		X
DGA - Disponibilità del servizio di Gestione Applicativa		X

### 2.8.5 Servizio di Hosting

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali	
	Rilievo	Penale
TMRH - Tempestività di ripristino dei servizi in Hosting		X
RST - Rispetto scadenze temporali		X
TPC - Tempo di presa in carico delle richieste		X
TRSI - Tempo di risoluzione delle segnalazioni di incident		X

### 2.8.6 Gestione della fornitura

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali	
	Rilievo	Penale
SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale		X
PFI - Personale della fornitura inadeguato	X	
TOP - Turn over del Personale	X	
TIP - Tempestività nell'inserimento di personale	X	
SUT - Soddisfazione degli utenti		X
RLFN - Rilievi sulla fornitura		X