

**APPENDICE 2 ALLE CONDIZIONI DI FORNITURA  
INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA, ASSISTENZA APPLICATIVA SPECIALISTICA, MANUTENZIONE CORRETTIVA E SUPPORTO SPECIALISTICO SUI SISTEMI INFORMATIVI DELLA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO - ID 2355**



## INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	DEFINIZIONI	4
3.	INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA	5
3.1	PFIN – Personale inadeguato	5
3.2	RSSA – Risorse sostituite senza autorizzazione	6
3.3	RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	7
3.4	ARSU – Startup della Fornitura	9
3.5	TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale	10
3.6	RLFN – Rilievi sulla fornitura	11
4.	INDICATORI DI QUALITÀ SUGLI AFFIDAMENTI	12
4.1	TNVC – Tasso di Casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo	12
4.2	RCVC – Ritardo nella chiusura della verifica di conformità	13
4.3	RSTA – Rispetto di una scadenza temporale di un affidamento	14
4.4	VNPA – Verifica negativa dei prodotti di output previsti per l’affidamento	15
4.5	GSVC – Giorni di sospensione della verifica di conformità	16
4.6	DAES – Difettosità in avvio in esercizio	17
4.7	AUTE – Automazione dei test	18
4.8	RLAF – Rilievi sull’affidamento	19
5.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	20
5.1	TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio	20
5.2	CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi	22
6.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA APPLICATIVA SPECIALISTICA	23
6.1	TDRI – Tempestività di diagnosi delle richieste di assistenza	23
6.2	RSAA – Rilievi sul Servizio di Assistenza Applicativa Specialistica	24
7.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	25
7.1	STKH – Soddisfazione della Committente per il trasferimento di know-how	25
7.2	EFSS – Efficacia di un intervento del Servizio di Supporto Specialistico	26
7.3	SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività	27
7.4	RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	28
8.	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI	29



## 1. PREMESSA

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso della fornitura, attraverso la definizione degli indicatori di qualità, con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali,
- 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).

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi e di quelli relativi agli indicatori aggiuntivi sarà sanzionato con la penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica".

Si precisa che, all'atto della consegna degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite nelle Condizioni di Fornitura, il Fornitore dovrà fornire i dati elementari utilizzati per il calcolo degli indicatori, comprensivi delle eventuali query utilizzate per il calcolo dei valori dei parametri rendicontati.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di office automation in uso presso Sogei.

Il presente set di indicatori di qualità dovrà essere aggiornato nel caso in cui, in sede di offerta, vengano proposti indicatori aggiuntivi o migliorati i valori di soglia degli indicatori di qualità già definiti per fornire una visione completa dei livelli di servizio attivi.



## 2. DEFINIZIONI

<b>Indicatore di qualità</b>	Informazione quantitativa e qualitativa 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>Classificazione dei malfunzionamenti (in esercizio)</b>	<p>La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente secondo quanto di seguito riportato:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>1 – Bloccante:</b> malfunzionamento per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;</li><li>• <b>2 – Grave:</b> malfunzionamento 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>3 – Altro:</b> malfunzionamento per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, oppure malfunzionamento marginale oppure anomalia rilevata sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati.</li></ul>
<b>Classificazione dei malfunzionamenti (in collaudo)</b>	<p>La categoria dei malfunzionamenti in collaudo è assegnata dalla Committente secondo quanto di seguito riportato:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Categoria A:</b> malfunzionamento per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;</li><li>• <b>Categoria B:</b> malfunzionamento 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> malfunzionamento minore e/o anomalia rilevata sulla documentazione.</li></ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori di soglia definiti per ogni indicatore.
<b>Frequenza di misurazione</b>	Periodicità con cui vanno effettuate le valutazioni degli indicatori rispetto ai valori di soglia definiti; possono essere effettuate più misurazioni nell'arco di un periodo di riferimento al fine di tenere sotto controllo il trend degli scostamenti dal valore di soglia definito.
<b>Eccezioni</b>	Circostanze particolari, definite dalla Committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.



### 3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali a titolo esemplificativo rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, piani di lavoro, piano di subentro, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

#### 3.1 PFIN – Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure che pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo nel corso della fornitura la Committente ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta al ruolo richiesto, richiedendone la rimozione.

Nella misura dell'indicatore saranno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura, compresi i ruoli di interfaccia verso Sogei (ad es. Responsabile dell'Affidamento).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dalla Committente		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (richiesta di sostituzione) all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Committente ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFIN = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFIN = 0		
Azioni contrattuali	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni risorsa eccedente il valore soglia l'emissione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b> , incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.2 RSSA – Risorse sostituite senza autorizzazione

L'indicatore misura il numero di risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, ivi compresi i Responsabili degli affidamenti, sostituite su iniziativa del Fornitore e senza l'autorizzazione della Committente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite dal Fornitore senza l'autorizzazione della Committente		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Email Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (sostituzione) all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero di risorse sostituite senza autorizzazione ( <i>Nris</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSA = Nris$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSA = 0$		
Azioni contrattuali	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni risorsa eccedente il valore soglia l'emissione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b> , incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni	Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;</li><li>• ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.</li></ul>		



### 3.3 RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate in un piano di lavoro approvato.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze contrattuali, quali: <ul style="list-style-type: none"><li>• Consegna cv</li><li>• Disponibilità al colloquio</li><li>• Individuazione Responsabile dell'Affidamento e presa in carico</li><li>• Sottoscrizione Verbale di affidamento</li><li>• Predisposizione degli strumenti necessari per porre in essere il collegamento telematico con Sogei</li><li>• Disponibilità delle dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale</li><li>• Disponibilità degli ambienti tecnologici conformi a quanto specificato nelle Condizioni di Fornitura</li><li>• Report avanzamento attività</li><li>• Partecipazione del Responsabile della Fornitura agli incontri on demand con Sogei</li><li>• Disponibilità all'intervento on site</li><li>• Verbalizzazione degli incontri tra la Società e la Committente</li><li>• Sostituzione responsabile dell'affidamento</li><li>• Invio controdeduzioni</li><li>• Documenti di pianificazione</li></ul>		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documenti di pianificazione Contratto Nota di rilievo Verbali e-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza saranno rilevati <ul style="list-style-type: none"><li>• Data prevista (<i>Data_prev</i>)</li><li>• Data effettiva (<i>Data_eff</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSCT = Data\_eff - Data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSCT \leq 0$		



<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni giorno lavorativo o frazione di ritardo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale"</b> se il deliverable è il piano di qualità generale;</li><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale"</b> se il deliverable è il piano di lavoro generale;</li><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano di Subentro"</b> se il deliverable è il piano di subentro di inizio fornitura;</li><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano di Trasferimento di know-how"</b> se il deliverable è il piano di trasferimento di know-how;</li><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo in adempimenti contrattuali"</b> per tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività;</li><li>- l'applicazione della penale <b>"Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica"</b> per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia;</li><li>- l'emissione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b> per ogni altra scadenza contrattuale non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b></li></ul>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna





### 3.4 ARSU – Startup della Fornitura

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse inadeguate o non rispondenti ai profili professionali richiesti nella fase di subentro.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Percentuale di risorse non adeguate e/o non rispondenti ai profili professionali richieste ed ai ruoli assegnati nella presa in carico dei servizi e/o dell'erogazione della fornitura nella fase di presa in carico.		
Unità di misura	% Risorse inadeguate sul totale previsto nel Piano di Subentro	Fonte dati	E-mail lettere verbali Piano di Subentro
Periodo di riferimento	Subentro	Frequenza di misurazione	Fine affiancamento nella fase di subentro
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>- Numero risorse ritenute inadeguate dalla Committente (<i>Nrisorse_inadeg</i>)</li><li>- Numero risorse totali previste nel Piano di Subentro (<i>Nrisorse_tot</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ARSU = \frac{Nrisorse\_inadeg}{Nrisorse\_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	ARSU = 0%		
Azioni contrattuali	<p>il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni 5% eccedente rispetto al valore soglia l'applicazione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b>, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b>.</p> <p>Al superamento del 50%, il Fornitore è tenuto a presentare un Piano di recupero entro 3 giorni lavorativi dal raggiungimento della soglia.</p> <p>Al superamento del 75%, la Committente si riserva la <b>facoltà di risolvere il contratto</b> per grave inadempimento.</p>		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.5 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale

L’indicatore di qualità misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella Fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Sogei e l’inserimento/la sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail lettere verbali Contratto Rendiconto Risorse Dichiarazione prestazioni rese
Periodo di riferimento	Trimestre antecedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento) all’interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>- Data di invio della richiesta di inserimento/sostituzione di una risorsa (<i>Data_rich</i>)</li><li>- Data effettiva di inserimento/sostituzione di una risorsa (<i>Data_eff</i>)</li><li>- Tempo necessario alla Committente per dare il proprio assenso (<i>Tassenso</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TISP = Data_{eff} - Data_{rich} - T_{assenso}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TISP <= 5 giorni lavorativi		
Azioni contrattuali	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"><li>• per ritardi di un giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia l’emissione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b>, incrementando l’indicatore <b>RLFN</b>.</li><li>• per ritardi superiori ad un giorno lavorativo, per ogni 2 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore soglia l’emissione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b>, incrementando l’indicatore <b>RLFN</b>.</li></ul>		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.6 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate tramite rilievo dalla Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_forn</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = Nrilievi\_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà per ogni rilievo eccedente il valore soglia l'applicazione della penale <b>"Eccesso di rilievi sulla fornitura"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4. INDICATORI DI QUALITÀ SUGLI AFFIDAMENTI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi alle attività affidate dalla Committente alla Società per i servizi indicati nelle Condizioni di Fornitura.

##### 4.1 TNVC – Tasso di Casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo

L'indicatore di qualità misura il rapporto tra i casi di collaudo eseguiti con esito negativo ed il totale dei casi di test eseguiti in verifica di conformità. L'indicatore deve essere rilevato per ogni verifica di conformità, anche per quelle successive ad una precedente terminata con esito negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di casi di test eseguiti con esito negativo rispetto al totale dei casi di test eseguiti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di Test Verbale di verifica di conformità
Periodo di riferimento	Durata della verifica di conformità	Frequenza di misurazione	Al termine dell'attività di verifica di conformità
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero di casi di test pianificati, eseguiti con esito negativo (<math>N_{test\_not\_ok}</math>)</li><li>Numero totale di casi di test eseguiti (<math>N_{test\_tot}</math>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNVC = \frac{N_{test\_not\_ok}}{N_{test\_tot}} * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura sarà arrotondato: <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	TNVC = 0 %		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia entro il 10% comporterà l'emissione di <b>un Rilievo sull'affidamento</b> , incrementando l'indicatore <b>RLAF</b> , e la sospensione della verifica di conformità per 3 giorni lavorativi, durante i quali la Società potrà rimuovere i malfunzionamenti riscontrati.  Il mancato rispetto del valore di soglia oltre il 10% è considerato una verifica di conformità negativa e comporterà l'applicazione della penale " <b>Eccesso di test negativi in collaudo</b> " e la sospensione della verifica di conformità con ripianificazione della data di rilascio in collaudo in accordo con la Committente.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.2 RCVC – Ritardo nella chiusura della verifica di conformità

L'indicatore di qualità misura lo scostamento tra la pianificazione della verifica di conformità e la nuova consegna del software in seguito alla correzione degli errori.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero di giorni lavorativi che intercorrono tra una verifica di conformità negativa e la nuova consegna del software (a seguito di rimozione degli errori)		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di verifica di conformità negativa Verbale di nuova consegna
Periodo di riferimento	Fase di rimozione degli errori	Frequenza di misurazione	Ad evento (nuova consegna)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data prevista di consegna a seguito di verifica di conformità negativa (<i>Data_prev</i>)</li><li>Data nuova consegna (<i>Data_nuova_consegna</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCVC = Data\_nuova\_consegna - Data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RCVC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia l'emissione di <b>un Rilievo sull'affidamento</b> , incrementando l'indicatore <b>RLAF</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.3 RSTA – Rispetto di una scadenza temporale di un affidamento

L'indicatore di qualità RSTA misura il rispetto di una scadenza temporale (ad es. data prevista di consegna di un prodotto, data prevista di "pronti al collaudo", data prevista termine collaudo con esito positivo, ecc.) definita formalmente (ad es. piano di lavoro obiettivo approvato).

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto.
- termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale di un affidamento definita piano di lavoro approvato		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Verbale di consegna Verbale di affidamento Comunicazioni Modulo correzione errori
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Ad evento (consegna)
Dati da rilevare	Per ciascuna fase dell'affidamento saranno rilevati: <ul style="list-style-type: none"><li>- Data consegna prevista (<i>Data_prev</i>)</li><li>- Data consegna effettiva (<i>Data_eff</i>)</li></ul>		
Formula	$RSTA = Data\_eff - Data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSTA \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia l'emissione di <b>un Rilievo sull'affidamento</b> , incrementando l'indicatore <b>RLAF</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.4 VNPA – Verifica negativa dei prodotti di output previsti per l'affidamento

L'indicatore di qualità si applica a tutti i prodotti previsti per un affidamento ad esclusione del software che è misurato da altri indicatori.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Mancato rispetto dei requisiti definiti nel Verbale di affidamento		
Unità di misura	Numero di non conformità	Fonte dati	Verbale di affidamento Output di prodotto
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento durante la fase di verifica di conformità
Dati da rilevare	Numero di non conformità ( $N_{non\_conf}$ )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$VNPA = N_{non\_conf}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	VNPA = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni non conformità eccedente il valore soglia l'applicazione della penale <b>"Eccesso di non conformità sull'affidamento"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.5 GSVC – Giorni di sospensione della verifica di conformità

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni in cui è stata sospesa la verifica di conformità di un affidamento per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione della verifica di conformità, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stata sospesa la verifica di conformità di un affidamento per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazioni di sospensione e di ripresa della verifica di conformità
Periodo di riferimento	Durata della verifica di conformità	Frequenza di misurazione	Ad evento (sospensione della verifica di conformità)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>- Data della singola sospensione (<i>Data_sospensione_j</i>)</li><li>- Data della singola di ripresa (<i>Data_ripresa_j</i>)</li><li>- Numero di sospensioni (<i>N_sosp</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni della verifica di conformità (sia per la prima che, qualora capitati, per le successive)		
Formula	$GSVC = \sum_{j=1}^{N_{sosp}} Data_{ripresa\_j} - Data_{sospensione\_j}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GSVC = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia l'emissione di <b>1 Rilievo sull'affidamento</b> , incrementando l'indicatore <b>RLAF</b> .		
Eccezioni	Nessuna		





#### 4.6 DAES – Difettosità in avvio in esercizio

Per ogni obiettivo rilasciato in esercizio nell'ambito dei servizi realizzativi, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio delle funzionalità utente realizzate/modificate nell'ambito di un obiettivo realizzativo.		
Unità di misura	Numero decimale	Fonte dati	BIG Infap Email
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio (tre mesi dalla data di messa in esercizio)	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>- Numero totale di malfunzionamenti segnalati su BIG durante il periodo di riferimento relativamente alle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo (<math>N_{malfunz}</math>)</li><li>- Numero totale di PF di baseline di obiettivo (<math>N_{tot\_pf}</math>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DAES = \frac{N_{malfunz}}{N_{tot\_pf}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"><li>- per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,0005</math></li><li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,0005</math></li></ul>		
Valore soglia	DAES $\leq 0,010$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni 0,005 eccedente il valore soglia limite l'applicazione della penale <b>"Eccesso di malfunzionamenti in avvio di esercizio"</b> .		



#### 4.7 AUTE – Automazione dei test

L'indicatore di qualità misura la percentuale di casi di test automatizzati rispetto al numero totale di casi di test previsti nell'ambito dell'intervento realizzativo.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Grado di automazione dei test		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti e reportistica previsti per i test automatizzati
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento
Dati da rilevare	$N_{test\_auto}$ = Numero di casi test automatizzati $N_{test\_tot}$ = Numero totale di casi di test previsti		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$AUTE = \frac{N_{test\_auto}}{N_{test\_tot}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$AUTE \geq 10\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore soglia, l'emissione di <b>1 Rilievo sull'affidamento</b> , incrementando l'indicatore <b>RLAF</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.8 RLAF – Rilievi sull'affidamento

L'indicatore di qualità conteggia il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo emessi dal Responsabile del Contratto della Committente relativamente a un affidamento.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'affidamento		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sull'affidamento ( <i>Nrilievi_af</i> )		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLAF = Nrilievi\_af$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLAF \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni rilievo eccedente il valore soglia l'applicazione della penale <b>"Eccesso di rilievi sull'affidamento"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



## 5. 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.

Gli indicatori fanno riferimento alla singola area applicativa.

### 5.1 TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio

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 differenziata per categoria di malfunzionamento		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG Email Comunicazione di rilevazione errori Comunicazione formale di ripristino dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>Per ciascun malfunzionamento del software dovranno essere rilevati:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i> a partire dalla data di comunicazione al fornitore (<i>inizio</i>)</li><li>- Termine della risoluzione del malfunzionamento nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i> con comunicazione di chiusura dal fornitore (<i>fine</i>)</li><li>- Tempo di sospensione della risoluzione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i> (<i>sosp</i>)</li><li>- Numero totale di malfunzionamenti di una specifica categoria <i>j</i> rilevati nel periodo di riferimento (<i>Tot_malf<sub>j</sub></i>)</li><li>- Numero di malfunzionamenti di categoria <i>j</i> (<i>N_malf<sub>j</sub></i>) con tempo di risoluzione <math>t_{risol_j} \leq t_{limite_j}</math></li></ul> <p>Si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <math>t_{risol_j} = fine_j - inizio_j - sosp_j</math></li><li>- <math>t_{limite_j}</math> è pari a:<ul style="list-style-type: none"><li>o 8 ore solari per malfunzionamenti di categoria 1 (<i>j</i>=1)</li><li>o 16 ore solari esclusi sabati e festivi per malfunzionamenti di categoria 2 (<i>j</i>=2)</li><li>o 32 ore solari esclusi sabati e festivi per malfunzionamenti di categoria 3 (<i>j</i>=3)</li></ul></li></ul>		
Regole di campionamento	<p>Il risultato della misurazione va arrotondato:</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>		



<b>Formula</b>	$TROI = \frac{\sum TROI_j}{3} * 100$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <math>j = 1, 2 \text{ o } 3</math> a seconda della categoria di malfunzionamento</li><li>- <math>TROI_j = \frac{N\_malf_j}{Tot\_malf_j}</math></li></ul>
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$TROI \geq 98\%$
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Durante il periodo di erogazione dei servizi, il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni punto percentuale o frazione eccedente il valore soglia l'applicazione della penale <b>"Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva"</b>.</p> <p>Durante il periodo di manutenzione in garanzia, il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni punto percentuale o frazione eccedente il valore soglia l'applicazione della penale <b>"Ripristino dell'operatività in esercizio durante la garanzia"</b>.</p>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna



## 5.2 CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi

L'indicatore misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni misurando la percentuale di errori che si ripresentano dopo l'intervento correttivo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	BIG Email
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso malfunzionamento ( <i>Ncase_ricorsivi</i> )		
Formula	$CSR = Ncase\_ricorsivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CSR = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni case recidivo eccedente il valore di soglia l'applicazione della penale <b>"Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



## 6. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA APPLICATIVA SPECIALISTICA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano al Servizio di Assistenza Applicativa Specialistica.

Gli indicatori fanno riferimento alla singola area applicativa.

### 6.1 TDRI – Tempestività di diagnosi delle richieste di assistenza

L'indicatore di qualità misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di richieste 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 prima diagnosi delle richieste di assistenza (per singola area applicativa)		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ogni richiesta dovranno essere rilevate: <ul style="list-style-type: none"><li>- Data di ricezione della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i> (<i>Data_ricezione</i>)</li><li>- Data della effettiva risoluzione della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i> (<i>Data_risoluz</i>)</li><li>- Ore di sospensione della richiesta per cause non imputabili al fornitore (<i>Ore_sosp</i>)</li></ul> Ai fini del calcolo dell'indicatore dovranno essere considerate: <ul style="list-style-type: none"><li>- Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento (<i>N_rich</i>)</li><li>- Numero di richieste risolte entro 3 ore lavorative (<i>N_rich_ris</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Dovranno essere considerate tutte le richieste di assistenza chiuse nel periodo di riferimento che necessitano di diagnosi.		
Formula	I tempi di risoluzione della richiesta sono calcolati come segue: $T_{risoluz} = Data_{risoluz} - Data_{ricezione} - Ore_{sosp}$ Contribuiscono al contatore <i>N_rich_ris</i> solo le richieste con $T_{risoluz} \leq 3$ ore lavorative  L'indicatore è quindi calcolato come segue: $TDRI = \frac{N_{rich\_ris}}{N_{rich}} * 100$		
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 <math>\leq 0,5</math></li><li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li></ul>		
Valore di soglia	TDRI $\geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni punto percentuale o frazione di differenza rispetto al valore soglia l'emissione di un <b>Rilievo sul Servizio di Assistenza Applicativa Specialistica</b> , incrementando l'indicatore <b>RSAA</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



## 6.2 RSAA – Rilievi sul Servizio di Assistenza Applicativa Specialistica

L'indicatore di qualità conteggia il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo emessi dal Responsabile del Contratto della Committente relativamente al Servizio di Assistenza Applicativa Specialistica.

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sul servizio di Gestione Applicativa riguardano anche la mancata approvazione di un prodotto del servizio stesso.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti riguardanti il servizio di Assistenza Applicativa Specialistica		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Assistenza Applicativa Specialistica ( <i>Nrilievi</i> )		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSAA = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSAA \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni rilievo eccedente il valore soglia l'applicazione della penale <b>"Eccesso di rilievi sul servizio di Assistenza Applicativa Specialistica"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		





## 7. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

### 7.1 STKH – Soddisfazione della Committente per il trasferimento di know-how

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

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
<b>Aspetto da valutare</b>	Soddisfazione degli utenti misurata tramite questionari. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente dove: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 corrispondono a "Soddisfatto";</li> <li>- Risposte con punteggio minore di 7 corrispondono a "Non soddisfatto";</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata delle attività di trasferimento know-how	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del periodo di riferimento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 (<i>Nrisp_pos</i>)</li> <li>- Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)</li> <li>- Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Deve essere scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con la Committente		
<b>Formula</b>	$STKH = \frac{\sum_{i=1}^{Nquestionari} \frac{Nrisp\_pos_i}{Ndomande_i}}{Nquestionari} * 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5</li> <li>- per eccesso se la prima cifra decimale è &gt; 5</li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	STKH ≥ 75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni 5% o frazione eccedente rispetto al valore soglia l'emissione di <b>un Rilevo sul Servizio di Supporto Specialistico</b> , incrementando l'indicatore <b>RSSS</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 7.2 EFSS – Efficacia di un intervento del Servizio di Supporto Specialistico

L'indicatore di qualità misura il raggiungimento delle finalità dell'intervento attivato di Supporto Specialistico (ad esclusione degli obiettivi di trasferimento di Know how per i quali si applica l'indicatore STKH). Ad attivazione dell'intervento devono essere definiti gli specifici target oggettivamente misurabili sulla base del piano di qualità dell'intervento.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Ottimizzazione processi
Aspetto da valutare	Raggiungimento delle finalità dell'intervento di supporto		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Documentazione di intervento
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascun intervento saranno rilevati: <ul style="list-style-type: none"><li>- Soglia delle metriche di scopo (<i>soglia_scopo</i>)</li><li>- Rilevazione della soglia effettiva (<i>soglia_eff</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Eventualmente definite dalla Committente all'attivazione dell'intervento.		
Formula	$EFSS = \begin{cases} OK, & \text{se } soglia\_scopo = soglia\_eff \\ NOT\_OK, & \text{se } soglia\_scopo \neq soglia\_eff \end{cases}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	EFSS = OK		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia, dovuto al mancato raggiungimento delle metriche di scopo prefissate per l'attività di supporto, comporterà per ciascuna discordanza rispetto al Piano di Qualità dell'intervento l'applicazione della penale <b>"Mancata Efficacia dell'attività di Supporto"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



### 7.3 SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività

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

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Prestazioni temporali
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza temporale pianificata		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Piano di Lavoro Email
<b>Periodo di riferimento</b>	Mensile	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza saranno rilevati: <ul style="list-style-type: none"><li>- Data prevista (<i>Data_prev</i>)</li><li>- Data effettiva (<i>Data_eff</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$SPSS = Data\_eff - Data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$SPSS \leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà, per ogni 3 giorni lavorativi o frazione eccedenti il medesimo valore di soglia, l'emissione di un <b>Rilievo sul Servizio di Supporto Specialistico</b> , incrementando l'indicatore <b>RSSS</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



#### 7.4 RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico

L'indicatore di qualità conteggia il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo emessi dal Responsabile del Contratto della Committente relativamente al servizio di Supporto Specialistico.

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico ( $N_{\text{rilievi\_ss}}$ )		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Supporto Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSSS = N_{\text{rilievi\_sss}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSS \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni rilievo eccedente il valore soglia l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico".		
Eccezioni	Nessuna		



## 8. RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI

INDICATORE	AZIONE CONTRATTUALE	
	Rilievo	Penale
PFIN – Personale inadeguato	X	
RSSA – Risorse sostituite senza autorizzazione	X	
RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	X	X
ARSU – Startup della Fornitura	X	
TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale	X	
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X
TNVC – Tasso di Casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo	X	X
RCVC – Ritardo nella chiusura della verifica di conformità	X	
RSTA – Rispetto di una scadenza temporale di un affidamento	X	
VNPA – Verifica negativa dei prodotti di output previsti per l’affidamento		X
GSVC – Giorni di sospensione della verifica di conformità	X	
DAES – Difettosità in avvio in esercizio		X
AUTE – Automazione dei test	X	
RLAF – Rilievi sull’affidamento		X
TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio		X
CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi		X
TDRI – Tempestività di diagnosi delle richieste di assistenza	X	
RSAA – Rilievi sul Servizio di Assistenza Applicativa Specialistica		X
STKH – Soddisfazione della Committente per il trasferimento di know-how	X	
EFSS – Efficacia di un intervento del Servizio di Supporto Specialistico		X
SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività	X	
RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico		X