

## **APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **Indicatori di qualità della fornitura**



## INDICE

<b>1</b>	<b>INDICATORI QUALITA'</b> .....	<b>4</b>
1.1	Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità e Servizi contrattuali .....	4
1.2	Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed azioni contrattuali .....	5
<b>2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA' DI OBIETTIVO</b> .....	<b>6</b>
2.1	Indicatori qualità applicabili agli obiettivi di sviluppo, mev e mad .....	6
2.1.1	<i>SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP</i> .....	6
2.1.2	<i>TPCO - Test positivi in collaudo</i> .....	7
2.1.3	<i>GSCO - Giorni di sospensione del collaudo</i> .....	8
2.2	Indicatori qualità applicabili a tutti gli obiettivi .....	9
2.2.1	<i>SLOB - Slittamento dell'obiettivo</i> .....	9
2.2.2	<i>SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo</i> .....	10
2.2.3	<i>RLOB - Rilievi sull'obiettivo</i> .....	12
<b>3</b>	<b>INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA E BASI DATI</b> .....	<b>13</b>
3.1	RTGA - Slittamento della consegna di un deliverable o nell'esecuzione di un'attività di Gestione Applicativi e Basi Dati .....	13
3.2	TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza .....	14
3.3	SLIR - Slittamento degli interventi in reperibilità .....	15
3.4	PUDC - Pubblicazione dei contenuti per la gestione di siti web .....	16
3.5	RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati .....	17
<b>4</b>	<b>INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA</b> .....	<b>18</b>
4.1	Tempestività di ripristino dell'operatività .....	18
4.1.1	<i>TROA1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)</i> .....	19
4.1.2	<i>TROA2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)</i> .....	20
4.1.3	<i>TROA3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3)</i> .....	21
4.1.4	<i>TROA4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4)</i> .....	22
4.2	CSRC - Case recidivi .....	23
4.3	DFEA - Difettosità in esercizio (per applicazione) .....	24
4.4	RLMC - Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva .....	25
<b>5</b>	<b>INDICATORI QUALITA' TRASVERSALI AI SERVIZI</b> .....	<b>26</b>
5.1	SNSC - Slittamento di una scadenza contrattuale .....	26
5.2	TISP - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale .....	27
5.3	PRFI - Personale della fornitura inadeguato .....	28
5.4	RSSA - Risorse sostituite senza l'autorizzazione dell'Amministrazione .....	29
5.5	SDCM - Soddisfazione del Committente .....	30
5.6	RLFN - Rilievi sulla fornitura .....	31
<b>6</b>	<b>INDICI DI PRESTAZIONE</b> .....	<b>32</b>
6.1	Servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa, supporto specialistico, supporto al ridisegno dei processi .....	32



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 1172

6.2	Servizio di Gestione applicativa e basi dati .....	32
6.3	Servizi di Manutenzione correttiva .....	33



## 1 INDICATORI QUALITA'

### 1.1 Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità e Servizi contrattuali

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

	Sviluppo e MEV	MAD	MAC	Gest. Appl.	Supp. Special.	Supp. disegno dei processi	Gest. Forn.
SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP	X	X					
TPCO - Test positivi in collaudo	X	X					
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	X	X					
SLOB - Slittamento dell'obiettivo	X	X			X	X	
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo	X	X			X	X	
RLOB - Rilievi sull'obiettivo	X	X			X	X	
RTGA -Slittamento della consegna di un deliverable o nell'esecuzione di un'attività di Gestione Applicativa				X			
TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza				X			
SLIR - Slittamento degli interventi in reperibilità				X			
PUDC - Pubblicazione dei contenuti per la gestione dei siti web				X			
RLGA - Rilievi sul servizio di gestione applicativa e basi dati				X			
TROA1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)			X				
TROA2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)			X				
TROA3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3)			X				
TROA4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4)			X				
CSRC - Case recidivi			X				
DFEA - Difettosità in esercizio (per applicazione)			X				
RLMC - Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva			X				
SNSC - Slittamento di una scadenza contrattuale							X
TISP - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale	X	X	X	X	X	X	X
PRFI - Personale della fornitura inadeguato	X	X	X	X	X	X	X
RSSA - Risorse sostituite senza l'autorizzazione dell'Amministrazione	X	X	X	X	X	X	X
SDCM - Soddisfazione del committente	X	X	X	X	X	X	X
RLFN - Rilievi sulla fornitura							X



## 1.2 Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed azioni contrattuali

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP	X		
TPCO - Test positivi in collaudo	X		
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	X		
SLOB- Slittamento dell'obiettivo	X		
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo	X		
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X	X
RTGA -Slittamento della consegna di un deliverable o nell'esecuzione di un'attività di Gestione Applicativa e Basi Dati	X		
TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	X		
SLIR - Slittamento degli interventi in reperibilità	X		
PUDC - Pubblicazione dei contenuti per la gestione dei siti web	X		
RLGA - Rilievi sul servizio di gestione applicativa e basi dati		X	X
TROA1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)	X		
TROA2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)	X		
TROA3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3)	X		
TROA4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4)	X		
CSRC - Case ricidivi	X		
DFEA - Difettosità in esercizio (per applicazione)	X		
RLMC - Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva		X	X
SNSC- Slittamento di una scadenza contrattuale	X		
TISP - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale	X		
PRFI - Personale della fornitura inadeguato	X		
RSSA - Risorse sostituite senza l'autorizzazione dell'Amministrazione	X		
SDCM - Soddisfazione del Committente	X		
RLFN - Rilievi sulla fornitura		X	



## 2 INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO

### 2.1 Indicatori qualità applicabili agli obiettivi di sviluppo, mev e mad

#### 2.1.1 SRVO - Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP

L'indicatore di qualità si applica solo agli obiettivi di sviluppo, mev e mad dimensionati in FP

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 dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Ultima Stima in FP della dimensione del software da sviluppare (Stima_FP)</li><li>Conteggio in FP della dimensione del software sviluppato (Cont_FP)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SRVO = \frac{(Cont\_FP - Stima\_FP)}{Stima\_FP} \times 100$		
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 cifra decimale è <math>&gt; 0,5</math></li></ul>		
Valore di soglia	$SRVO > -5\%$ and $SRVO \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sull'obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		



### 2.1.2 TPCO - Test positivi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test, rieseguiti in collaudo con esito positivo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura concordato con il Committente Piano di Test - Realizzazione
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero di segnalazioni relative a casi di test del campione, previsti dal Piano di Test - Realizzazione eseguiti in collaudo con esito non positivo (<i>Ntest_notok</i>)</li><li>Numero totale di casi di test del campione previsti dal Piano di Test - Realizzazione eseguiti in collaudo (<i>Ntest</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo di casi di test, condiviso con il Committente, definiti nel Piano di Test - Realizzazione, eventualmente integrato dal Committente.		
Formula	$TPCO = \frac{(Ntest - Ntest\_notok)}{Ntest} \times 100$		
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 cifra decimale è <math>&gt; 0,5</math></li></ul>		
Valore di soglia	$TPCO \geq 98\%$		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



### 2.1.3 GSCO - Giorni di sospensione del collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	La durata di una sospensione dl collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazione formale di sospensione del collaudo Comunicazione formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data di sospensione del collaudo (Data_sospensione)</li><li>• Data di ripresa del collaudo (Data_ripresa)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$GSCO = Data\_ripresa - Data\_sospensione$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$GSCO = 0$		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni 2 giorni eccedenti il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		





## 2.2 Indicatori qualità applicabili a tutti gli obiettivi

Gli indicatori presenti in questo paragrafo sono applicabili a tutti gli obiettivi attivati nell'ambito dei servizi erogati in modalità progettuale (Sviluppo e MEV, Manutenzione adeguativa, Supporto specialistico, Supporto al ridisegno dei processi).

### 2.2.1 SLOB - Slittamento dell'obiettivo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della fine effettiva dell'obiettivo (data di accettazione) rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piano di lavoro obiettivo Lettera di accettazione
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Dopo il termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data di accettazione (<i>Data_accett</i>)</li><li>Data di accettazione pianificata (<i>Data_pian_accett</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLOB = (Data\_accett - Data\_pian\_accett)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLOB \leq 0$		
Azioni contrattuali	Verrà emesso un rilievo sull'obiettivo per ogni 2 giorni eccedenti il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



### 2.2.2 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 da Consip.

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 "Rilascio 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	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
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	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piano di lavoro obiettivo approvato Lettera di consegna documenti Lettera di approvazione Di documenti
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	In occasione delle diverse scadenze di un obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data effettiva di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_eff)</li> <li>Data pianificata di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_pianif)</li> <li>Data effettiva di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_eff)</li> <li>Data pianificata di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_pianif)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLFO(fase) = \frac{Durata_{eff}(fase) - Durata_{pian}(fase)}{Durata_{pian}(fase)} \times 100$ <p>Dove:</p> $Durata_{eff}(fase) = Data_{term_{eff}(fase)} - Data_{inizio_{eff}(fase)}$ $Durata_{pian}(fase) = Data_{term_{pian}(fase)} - Data_{inizio_{pian}(fase)}$		
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 ≤ 0,5</li> <li>per eccesso se la parte cifra decimale è &gt; 0,5</li> </ul>		
Valore di soglia	SLFO(fase) ≤ 10%		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 1172

<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sull'obiettivo ogni 5 giorni eccedenti il valore di soglia
<b>Eccezioni</b>	Nessuna



### 2.2.3 RLOB - Rilievi sull'obiettivo

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per mancato rispetto di adempimenti riguardanti un obiettivo		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Lettera di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Dopo il termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero di rilievo sull'obiettivo emessi formalmente nel periodo di riferimento (Nrilievi_ob)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLOB = Nrilievi\_ob$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLOB \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



### **3 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA E BASI DATI**

#### **3.1 RTGA - Slittamento della consegna di un deliverable o nell'esecuzione di un'attività di Gestione Applicativi e Basi Dati**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza operativa del servizio di gestione applicativa pianificata in BIG o su altro strumento (es. mail, piano di lavoro, ecc.)		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	BIG o altro strumento (es. mail, piano di lavoro, ecc.)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (ad es. dopo ogni consegna di un prodotto ecc.)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data e ora effettiva (<i>Data_cons</i>)</li><li>• Data e ora pianificata (<i>Data_pian</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTGA = (Data\_cons - Data\_pian)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RTGA \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sul servizio di gestione applicativa		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.2 TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza (prima diagnosi)		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG o altro strumento equivalente
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 (Data_risoluz)</li><li>Numero totale richieste di assistenza riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di riferimento e chiuse al primo livello (Ntotale_richieste_chiuse)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRRI = \frac{\text{Num\_richieste}(T\_risoluz \leq \text{valore\_limite})}{\text{Totale\_richieste\_chiuse}} \times 100$ <p>Dove: <math>T\_risoluz = \text{Data\_risoluz} - \text{Data\_ricezione}</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la seconda cifra decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la seconda cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$TRRI \geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sul servizio di gestione applicativa per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.3 SLIR - Slittamento degli interventi in reperibilità

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività degli interventi in reperibilità		
Unità di misura	Ore solari	Fonte dati	Fogli firma, consuntivo attività o strumento analogo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data, ora e minuti della chiamata per intervento in reperibilità (richiesta)</li><li>Data ora e minuti di inizio intervento (intervento)</li><li>Numero totale di chiamate per interventi in reperibilità (Trichieste)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLIR = \sum_{j=1}^{Trichieste} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna richiesta:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se \ tempo\_interv_j \leq valorelimite)$ $ritardo_j = tempo\_interv_j - valorelimite \quad (se \ tempo\_interv_j > valorelimite)$ $tempo\_interv_j = intervento_j - richiesta_j$ $valorelimite = 1 \text{ ora}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLIR <= 1		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sul servizio di gestione applicativa per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.4 PUDC -Pubblicazione dei contenuti per la gestione di siti web

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella presa in carico, preparazione e pubblicazione di contenuti web		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura concordato con il committente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data (formato gg/mm/aaaa hh:mm) di presa in carico della richiesta di pubblicazione (<i>Data_presa_carico</i>)</li><li>Data (formato gg/mm/aaaa hh:mm) di disponibilità online dei contenuti da pubblicare (<i>Data_pub</i>)</li><li>Numero Totale di richieste di pubblicazione pervenute nel periodo di riferimento (<i>Tot_Rich_pub</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di pubblicazione pervenute nel periodo di riferimento		
Formula	$PUDC = \frac{N\_rich\_pub(T_{pub} \leq tempo\_massimo)}{Tot\_Rich\_pub} \times 100$ <p>Dove: <math>T_{pub} = Data\_pub - Data\_presa\_carico</math></p>		
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 cifra decimale è <math>&gt; 0,5</math></li></ul>		
Valore di soglia	PUDC $\geq 90\%$  Tempo_massimo = 75 min (se la scheda contiene fino a 5 allegati) 90 min (se la scheda contiene fino a 10 allegati)		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sul servizio di gestione applicativa nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		





### 3.5 RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per mancato rispetto di adempimenti riguardanti il servizio di gestione applicativa e basi dati		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero di Rilievi sul servizio di gestione applicativa e basi dati emessi formalmente nel periodo di riferimento (Nrilievi_GA)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLGA = Nrilievi\_GA$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLGA \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



## **4 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA**

### **4.1 Tempestività di ripristino dell'operatività**

L'indicatore di qualità si applica agli interventi di manutenzione correttiva (anche a quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia) effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo, per valutare se il tempo impiegato dal Fornitore per la risoluzione dei malfunzionamenti supera i valori di soglia definiti.

I "malfunzionamenti" sono impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

Si precisa che per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende un malfunzionamento vero e proprio dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzionamento ha causato alla base dati.



#### 4.1.1 TROA1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	La Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo di categoria 1.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG o altro strumento equivalente
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 comunicazione al Fornitore (Inizio)</li><li>Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione (Termine)</li><li>Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO)</li><li>Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento di categoria 1 chiuse nel periodo di riferimento (Tot_segn_ctg1)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROA1 = \frac{\text{Num\_interv\_ctg1} (T_{\text{ripristino}} \leq 12ore\_solari(*))}{\text{Tot\_segn\_ctg1}} \times 100$ <p>Dove</p> $T_{\text{ripristino}} = \text{Termine} - \text{Inizio} - \text{TRO}$		
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	$TROA1 \geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sul servizio di manutenzione correttiva per ogni punto percentuale o frazione al di sotto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

(\*) esclusi sabato, domenica e festivi



#### 4.1.2 TROA2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	La Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo di categoria 2.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore (Inizio)</li><li>Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione (Termine)</li><li>Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO)</li><li>Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento di categoria 2 chiuse nel periodo di riferimento (Tot_segn_ctg2)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROA2 = \frac{\text{Num\_interv\_ctg2} (T_{\text{ripristino}} \leq 24ore\_solari(*))}{\text{Tot\_segn\_ctg2}} \times 100$ <p>Dove</p> $T_{\text{ripristino}} = \text{Termine} - \text{Inizio} - \text{TRO}$		
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	$TROA2 \geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sul servizio di manutenzione correttiva ogni 2 punti percentuali o frazione al di sotto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

(\*) esclusi sabato, domenica e festivi



#### 4.1.3 TROA3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	La Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo di categoria 3.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore (Inizio)</li><li>Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione (Termine)</li><li>Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO)</li><li>Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento di categoria 3 chiuse nel periodo di riferimento (Tot_segn_ctg3)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROA3 = \frac{\text{Num\_interv\_ctg3} (T_{\text{ripristino}} \leq 36ore\_solari(*))}{\text{Tot\_segn\_ctg3}} \times 100$ <p>Dove</p> $T_{\text{ripristino}} = \text{Termine} - \text{Inizio} - \text{TRO}$		
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	TROA ≥ 99%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sul servizio di manutenzione correttiva ogni 3 punti percentuali o frazione al di sotto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

(\*) esclusi sabato, domenica e festivi



#### 4.1.4 TROA4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	La Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo di categoria 4.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore (Inizio)</li><li>Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione (Termine)</li><li>Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO)</li><li>Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento di categoria 4 chiuse nel periodo di riferimento (Tot_segn_ctg4)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROA4 = \frac{\text{Num\_interv\_ctg4}(T_{\text{ripristino}} \leq 72ore\_solar(*))}{\text{Tot\_segn\_tg4}} \times 100$ <p>Dove</p> $T_{\text{ripristino}} = \text{Termine} - \text{Inizio} - \text{TRO}$		
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	$TROA4 \geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sul servizio di manutenzione correttiva ogni 3 punti percentuali o frazione al di sotto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

(\*) esclusi sabato, domenica e festivi



## 4.2 CSRC - Case recidivi

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Le segnalazioni di malfunzionamento del software applicativo che persistono dopo un intervento correttivo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG o altro strumento equivalente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero di segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo la chiusura di un intervento correttivo (Num_interv_ineff)</li><li>Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento chiuse nel periodo di riferimento (Tot_interv)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSRC = \frac{\text{Num\_interv\_ineff}}{\text{Tot\_interv}} \times 100$		
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	CSRC $\leq 1\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sul servizio di manutenzione correttiva		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.3 DFEA - Difettosità in esercizio (per applicazione)

Per “Difetto” si intende un errore presente nel software in esercizio, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come singoli difetti sono l'elemento funzione e l'elemento dato che sono inseriti in BIG dal fornitore nella sezione “Dettaglio esecuzione” all'atto della risoluzione del malfunzionamento.

Per difettosità in esercizio si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi alle 4 categorie di malfunzionamento emersi nell'esercizio di un'applicazione e i FP rilevati dall'Inventario Funzionale per la medesima applicazione.

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

Inoltre, si precisa che tale indicatore va rilevato anche in assenza di obiettivi rilasciati nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità	
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio di un'applicazione			
Unità di misura	Difetti/FP	Fonte dati	BIG, INFAP (o altri strumenti equivalenti)	
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero totale di difetti (segnalati su BIG) dell'applicazione rilevati durante il periodo di riferimento (N_difetti_appl)</li><li>Numero totale di FP dell'applicazione (N_FP_appl), rilevato al termine del periodo di riferimento</li></ul>			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	$DEA = \frac{N\_difetti\_appl}{N\_FP\_appl}$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è <= 0,00005 - per eccesso se la parte decimale è > 0,00005			
Valore di soglia	<i>Dimensione applicazione (FP)</i>	<i>Classe di rischio A</i>	<i>Classe di rischio B</i>	<i>Classe di rischio C</i>
	<= 500 FP	≤ 0,0200	≤ 0,0250	≤ 0,0300
	500 < FP < 2500	≤ 0,0090	≤ 0,0100	≤ 0,0110
	≥ 2500 FP	≤ 0,0070	≤ 0,0090	≤ 0,0110
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sul servizio di manutenzione correttiva			
Eccezioni	Nessuna			





#### 4.4 RLMC - Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per mancato rispetto di adempimenti riguardanti il servizio di manutenzione correttiva		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero di Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva emessi formalmente nel periodo di riferimento (Nrilievi_MC)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLMC = Nrilievi\_MC$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLMC \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



## 5 INDICATORI QUALITA' TRASVERSALI AI SERVIZI

### 5.1 SNSC - Slittamento di una scadenza contrattuale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale non riguardante uno specifico servizio.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Capitolato tecnico, Piano di lavoro, ecc.
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data prevista di una scadenza contrattuale (data_prev)</li><li>Data effettiva dell'evento contrattuale (data_eff)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SNSC = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SNSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



## 5.2 TISP - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Consip/Amministrazione e l'inserimento/sostituzione della risorsa da impiegare nella fornitura, compresi i ruoli di interfaccia verso Consip (il Responsabile Unico delle attività contrattuali, i referenti di area applicativa ed i coordinatori)		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data Richiesta Inserimento (Data_rich_risorsa)</li><li>• Data Inserimento (Data_inser_risorsa)</li><li>• Data Sostituzione (Data_sost_risorsa)</li><li>• Tempo necessario a Consip a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (Tassenso)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TISP(inserimento) = Data\_ins\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$ $TISP(sostituzione) = Data\_sost\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TISP(inserimento) <= 7 TISP(sostituzione) <= 4		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto dei valori di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.3 PRFI - Personale della fornitura inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Consip e/o dell'Amministrazione		
Unità di misura	Numero risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, verbali o lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Dopo ogni richiesta di sostituzione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero risorse sostituite su richiesta del Committente (Nrisorse_inadeg)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PRFI = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PRFI = 0		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa inadeguata superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 5.4 RSSA - Risorse sostituite senza l'autorizzazione dell'Amministrazione

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse impiegate nella fornitura sostituite senza l'autorizzazione dell'Amministrazione/Consip		
Unità di misura	Numero risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni sostituzione)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero risorse sostituite senza l'autorizzazione di Consip/Amministrazione (Nrisorse_sostituite)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSA = Nrisorse\_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSSA = 0		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa sostituita senza autorizzazione		
Eccezioni	Nessuna		



## 5.5 SDCM - Soddisfazione del Committente

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione del Committente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 corrisponde a "non soddisfatto";</li><li>• 6 corrisponde a "appena soddisfatto";</li><li>• 7 corrisponde a "soddisfatto";</li><li>• 10 corrisponde a "pienamente 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 (risposte con valore <math>\geq 7</math>) (Nrisposte_pos)</li><li>• Numero di domande del questionario (Ndomande)</li><li>• Numero totale di questionari compilati (Nquestionari)</li></ul>		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Consip		
Formula	$SDCM = \frac{\sum_{j=1}^{Nquestionari} Nrisposte_{pos,j}}{Ndomande \times Nquestionari} \times 100$		
Regole di arrotondamento	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 <math>\leq 5</math></li><li>- per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 5</math></li></ul>		
Valore di soglia	SDCM $\geq 75\%$		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 1172

## 5.6 RLFN - Rilievi sulla fornitura

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per mancato rispetto degli indicatori trasversali ai servizi		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Lettera di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero di lettere di rilievo emesse formalmente nel periodo di riferimento (Nrilievi)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



## 6 INDICI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono schematizzati gli indici di prestazione cui è legata la quota variabile dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti.

### 6.1 Servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa, supporto specialistico, supporto al ridisegno dei processi

Si precisa che l'indice sotto riportato si riferisce agli obiettivi (siano essi espressi in PF o in giorni persona) attivati in modalità progettuale.

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Valore di soglia	Quota variabile
IP1	Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo	Termine dell'obiettivo	RLOB	= 0	20%
				= 1	16%
				= 2	12%
				= 3	8%
				= 4	4%
				> 4	0%

### 6.2 Servizio di Gestione applicativa e basi dati

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Valore di soglia	Quota variabile
IP2	Accuratezza del servizio di gestione applicativa e basi dati	Trimestre solare	RLGA	= 0	10%
				= 1	8%
				= 2	6%
				= 3	4%





Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Valore di soglia	Quota variabile
				= 4	2%
				> 4	0%

### 6.3 Servizi di Manutenzione correttiva

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Valore di soglia	Quota variabile
IP3	Accuratezza del servizio di manutenzione correttiva	Trimestre solare	RLMC	= 0	10%
				= 1	8%
				= 2	6%
				= 3	4%
				= 4	2%
				> 4	0%