

APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

INDICE

1	PROFILO DI QUALITA'	3
1.1	Aggiornamento degli indicatori di qualità	6
1.2	Rilevazione degli indicatori di qualità.....	6
1.3	Glossario	6
2	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI SVILUPPO; MEV E MANUTENZIONE ADEGUATIVA	8
2.1	SCPP - Slittamento della consegna del Piano di lavoro attività progettuali	8
2.2	SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo.....	9
2.3	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	11
2.4	DFAE - Difettosità in avvio di esercizio (per categoria).....	12
3	INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	13
3.1	TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (Amministrazione)	13
3.2	CSRE - Case recidivi	15
3.3	RLMC Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva (Amministrazione).....	16
4	GESTIONE APPLICATIVA E BASI DATI.....	17
4.1	TECI - Tempestività di chiusura intervento di assistenza (Amministrazione)	17
4.2	TMRU-Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi (Amministrazione).....	18
4.3	DSGA - Indisponibilità del servizio di gestione applicativa e basi dati (Amministrazione).....	19
4.4	RAGA - Risorse aggiuntive allocabili (Amministrazione)	20
4.5	RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa (Amministrazione).....	21
5	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	22
5.1	SCPL - Slittamento della consegna del piano di lavoro	22
5.2	SCPQ - Slittamento della consegna del piano della qualità	23
5.3	SCPS - Slittamento della consegna di un prodotto/erogazione di un servizio	24
5.4	SDCM - Soddisfazione del committente.....	25
5.5	TISP - Tempestività di Inserimento / Sostituzione del personale	26
5.6	PRNA - Personale della fornitura inadeguato.....	27
5.7	TORC - Turn over dei Ruoli chiave.....	28
5.8	RSSA - Personale sostituito senza autorizzazione	29
5.9	RLFN - Rilievi sulla fornitura	30
6	RIEPILOGO AZIONI CONTRATTUALI.....	31
7	INDICI E INCENTIVI DI PRESTAZIONE.....	33
7.1	Servizi Realizzativi.....	33
7.2	Servizio di Gestione Applicativa.....	34
7.3	Servizio di Manutenzione Correttiva.....	34



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

1 PROFILO DI QUALITA'

Di seguito si trova il profilo di qualità minimo richiesto per i servizi della fornitura, mentre nei successivi paragrafi sono descritti gli indicatori di qualità, organizzati per servizi.

Sviluppo e mev di software ad hoc

Attributi di qualità		Indicatore di qualità		Valore di soglia
Efficienza	Efficienza temporale	SCPP	Slittamento della consegna del Piano di lavoro attività progettuali	Entro la data stabilita contrattualmente
Efficienza	Efficienza temporale	SLFO	Slittamento di una fase dell'obiettivo	SLFO <= 10%
Affidabilità	Maturità	TCPO	Test positivi in collaudo	TCPO ≥ 98%
Affidabilità	Maturità	DFAE	Difettosità in avvio in esercizio (categoria)	DFAE (ctg_1) <= 1 DFAE (ctg_2) <= 2 DFAE (ctg_3) <= 3 DFAE (ctg_4) <= 3
Efficacia	Efficacia	RLOB	Rilievi sull'obiettivo	≤ 1 (classe rischio A) ≤ 2 (classe rischio B) ≤ 3 (classe rischio C)

Sviluppo e mev di software commerciale

Attributi di qualità		Indicatore di qualità		Valore di soglia
Efficienza	Efficienza temporale	SCPP	Slittamento della consegna del Piano di lavoro attività progettuali	Entro la data stabilita contrattualmente
Efficienza	Efficienza temporale	SLFO	Slittamento di una fase dell'obiettivo	SLFO <= 10%
Affidabilità	Maturità	TCPO	Test positivi in collaudo	≥ 98%
Affidabilità	Maturità	DFAE	Difettosità in avvio in esercizio (categoria)	DFAE (ctg_1) <= 1 DFAE (ctg_2) <= 2 DFAE (ctg_3) <= 3 DFAE (ctg_4) <= 3
Efficacia	Efficacia	RLOB	Rilievi sull'obiettivo	≤ 1 (classe rischio A) ≤ 2 (classe rischio B) ≤ 3 (classe rischio C)



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

Manutenzione adeguativa

Attributi di qualità		Indicatore di qualità		Valore di soglia
Efficienza	Efficienza temporale	SCPP	Slittamento della consegna del Piano di lavoro attività progettuali	Entro la data stabilita contrattualmente
Efficienza	Efficienza temporale	SLFO	Slittamento di una fase dell'obiettivo	SLFO <= 10%
Affidabilità	Maturità	TCPO	Test positivi in collaudo	≥ 98%
Affidabilità	Maturità	DFAE	Difettosità in avvio in esercizio (categoria)	DFAE (ctg_1) <= 1 DFAE (ctg_2) <= 2 DFAE (ctg_3) <= 3 DFAE (ctg_4) <= 3
Efficacia	Efficacia	RLOB	Rilievi sull'obiettivo	≤ 1 (classe rischio A) ≤ 2 (classe rischio B) ≤ 3 (classe rischio C)

Manutenzione correttiva

Attributi di qualità		Indicatore di qualità		Valore di soglia
Efficienza	Efficienza temporale	TROA	Tempestività ripristino dell'operatività in esercizio (Amministrazione)	TROA1 (Amm) = 100% TROA2 (Amm) = 100% TROA3 (Amm) ≥ 95% TROA4 (Amm) ≥ 90%
Efficacia	Efficacia	CSRE	Case recidivi (Amministrazione)	Nessun case recidivo
Efficacia	Efficacia	RLMC	Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva (Amministrazione)	<= 1(minima) <= 3 (massima)



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

Gestione applicativa e basi dati

Attributi di qualità		Indicatore di qualità		Valore di soglia
Efficienza	Efficienza temporale	TECI	Tempestività di chiusura interventi di assistenza (Amministrazione)	≥ 95%
Efficienza	Efficienza temporale	TMRUI	Tempestività di risposta all'utente/prima diagnosi (Amministrazione)	≥ 95%
Affidabilità	Maturità	DGSA	Indisponibilità del servizio di gestione applicativa	=0
Efficienza	Flessibilità nella gestione attività	RAGA	Risorse aggiuntive allocabili	≥ 20%
Efficacia	Efficacia	RLGA	Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	≤ 2 (minima) ≤ 4 (massima)

Gestione della fornitura

Attributi di qualità		Indicatore di qualità		Valore di soglia
Efficienza	Efficienza temporale	SCPL	Slittamento della consegna del piano di lavoro	Entro la data stabilita contrattualmente
Efficienza	Efficienza temporale	SCPQ	Slittamento della consegna del piano della qualità	Entro la data stabilita contrattualmente
Efficienza	Efficienza temporale	SCPS	Slittamento della consegna di un prodotto/erogazione di un servizio	Entro la data stabilita contrattualmente
Soddisfazione	Empatia	SDCM	Soddisfazione del committente	≥ 80%
Efficienza	Efficienza temporale	TISP	Tempestività di Inserimento / sostituzione del personale	≤ 10 g/l inserim. ≤ 5 g/l sostituz.
Efficienza	Utilizzo delle risorse	PRNA	Personale della fornitura inadeguato	≤ 1
Efficienza	Utilizzo delle risorse	TORC	Turn over dei ruoli chiave	=0
Efficienza	Utilizzo delle risorse	RSSA	Personale sostituito senza	=0



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

autorizzazione				
Efficacia	Efficacia	RLFN	Rilievi sulla fornitura	≤ 2

1.1 Aggiornamento degli indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto per ogni servizio potrà essere aggiornato nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e le proposte siano accettate da Consip,

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 delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

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

1.2 Rilevazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per Consip e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Consip.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio in formato Microsoft Access o Excel, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità secondo le modalità descritte nel Capitolato Tecnico.

Si precisa che durante il periodo iniziale della fornitura (cioè per il trimestre solare nel quale la fornitura sarà avviata) pur rilevando gli indicatori di qualità non saranno applicate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

1.3 Glossario

Classe di rischio: La classe di rischio di una applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:

- **Classe A:** l'applicazione o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell'Amministrazione e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;
- **Classe B:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;

- **Classe C:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

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.

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.

La categoria dei malfunzionamenti rilevati in collaudo è così definita:

- categoria A: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni";
- categoria 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)";
- categoria C: "sono i malfunzionamenti minori."

Per **Difetto** si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato.

La categoria dei malfunzionamenti rilevati in esercizio è così definita:

- **categoria 1:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa ;
- **categoria 2:** 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);
- **categoria 3:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale;
- **categoria 4:** sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

2 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI SVILUPPO; MEV E MANUTENZIONE ADEGUATIVA

I seguenti indicatori di qualità si applicano ad obiettivi di sviluppo/MEV sia di software commerciale che di software ad hoc ad obiettivi di manutenzione adeguativa.

2.1 SCPP - Slittamento della consegna del Piano di lavoro attività progettuali

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto della data di consegna del piano di lavoro obiettivo stabilita nella documentazione contrattuale.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piano di lavoro obiettivo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna del piano di lavoro obiettivo)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data di consegna del piano di lavoro obiettivo (Data_consegna)Data di consegna prevista (Data_prev_consegna)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SCPS = (Data_consegna - Data_prev_consegna)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SCPS \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">L'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

2.2 SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo

L'indicatore di qualità confronta la durata effettiva di una fase dell'obiettivo rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro dell'obiettivo approvato da Consip/Amministrazione.

Si precisa che la chiusura di una fase corrisponde alla consegna ed approvazione, se applicabile, di tutti i prodotti previsti per la fase stessa.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporali
Aspetto da valutare	Slittamento della durata di una fase dell'obiettivo rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro obiettivo approvato, per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro obiettivo approvato Lettera di consegna documenti Lettera di approvazione di documenti
Periodo di riferimento	Durata di una fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'obiettivo
Dati da rilevare	Data effettiva di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_eff) Data pianificata di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_pianif) Data effettiva di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_eff) Data pianificata di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_pianif)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLFO(fase) = \frac{Durata_eff(fase) - Durata_pian(fase)}{Durata_pian(fase)} \times 100$ <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	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	SLFO(fase) ≤ 10%		
Azioni contrattuali	<u>Obiettivi di sviluppo e mev (software ad hoc o commerciale)</u> Qualora non sia rispettato il valore di soglia non verrà erogata la quota parte del corrispettivo dell'obiettivo legato all'indice di prestazione IP1 "Rispetto dei tempi pianificati" <u>Obiettivi di manutenzione adeguativa</u> Qualora non sia rispettato il valore di soglia verrà emesso un Rilevato sull'obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

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">Numero di segnalazioni relative ad ogni singolo caso di test del campione, previsto dal Piano di Test - Realizzazione eseguito in collaudo con esito non positivo (<i>Ntest_notok</i>)Numero totale di casi di test del campione previsti dal Piano di Test - Realizzazione eseguiti in collaudo (<i>Ntest</i>)		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo di casi di test, condiviso con il Committente, definiti nel Piano di Test - Realizzazione		
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">per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$		
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		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

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">Numero di rilievo sull'obiettivo emessi formalmente nel periodo di riferimento (Nrilievi_ob)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLOB = Nrilievi_ob$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RLOB \leq 1 (classe rischio A) RLOB \leq 2 (classe rischio B) RLOB \leq 3 (classe rischio C)		
Azioni contrattuali	<u>SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE (Ad hoc o Commerciale)</u> Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">La mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP3 "Efficacia dei prodotti" <u>MANUTENZIONE ADEGUATIVA</u> Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">L'emissione di una Penale		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

2.4 DFAE - Difettosità in avvio di esercizio (per categoria)

Per difettosità in avvio di esercizio è da intendersi la sommatoria del numero di difetti che hanno causato malfunzionamenti di una specifica categoria rilevati nella fase di avvio in esercizio di ogni applicazione (o processo) nuova / modificata.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio in esercizio per categoria di malfunzionamento		
Unità di misura	Difetti	Fonte dati	Strumento di tracciatura concordato con il Committente
Periodo di riferimento	La fase di avvio dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di difetti che hanno causato malfunzionamenti di di una categoria dell'applicazione (Totale_difetti_ctg))		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	DFAE (ctg) = Totale_difetti_ctg		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DFAE (ctg_1) <= 1 DFAE(ctg_2) <= 2 DFAE (ctg_3) <= 3 DFAE(ctg_4) <=3		
Azione contrattuale	<u>SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE (AD HOC o Commerciale)</u> Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">La mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP2 "Qualità dei prodotti" se per categorie 1 e 2L'emissione di una Rilievo sull'obiettivo per categorie 3 o 4 <u>MANUTENZIONE ADEGUATIVA</u> Il mancato rispetto del valore di soglia (per una categoria) comporterà: <ul style="list-style-type: none">L'emissione di una Rilievo sull'obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

3 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

3.1 TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (Amministrazione)

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.

L'indicatore di qualità va rilevato per singola Amministrazione (MEF / CdC).

Si precisa che per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	La Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo per Amministrazione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura concordato con il Committente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore (Inizio)• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione (Termine)• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO)• Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento (per categoria) ricevute nel periodo di riferimento (Tot_segn)		
Regole di campionamento	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

Formula	$TROA1(Amm) = \frac{Num_interv_ctg1 (T_ripristino \leq 24ore_solari)}{Tot_segn_ctg1} \times 100$ $TROA2 (Amm) = \frac{Num_interv_ctg2 (T_ripristino \leq 48ore_solari(*))}{Tot_segn_ctg2} \times 100$ $TROA3(Amm) = \frac{Num_interv_ctg3 (T_ripristino \leq 72ore_solari(*))}{Tot_segn_ctg3} \times 100$ $TROA4(Amm) = \frac{Num_interv_ctg4 (T_ripristino \leq 96ore_solari(*))}{Tot_segn_ctg4} \times 100$ <p>Dove $T_ripristino = Termine - Inizio - TRO$</p>
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none">• 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	$TROA1(Amm) = 100\%$; $TROA2(Amm) = 100\%$; $TROA3(Amm) \geq 95\%$; $TROA4(Amm) \geq 90\%$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">• L'applicazione della penale "Slittamento dei tempi di ripristino dell'operatività" (categoria 1 e categoria 2)• La notifica di un Rilievo sul servizio di Manutenzione correttiva per ogni 10 punti percentuali o frazione al di sotto del valore di soglia (per categoria 3 e categoria 4)
Eccezioni	Nessuna

(*) esclusi sabati, domeniche e festività del calendario italiano



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

3.2 CSRE - Case recidivi

L'indicatore di qualità va rilevato per singola Amministrazione (MEF / CdC)

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di interventi correttivi riguardanti uno stesso malfunzionamento (riciclo correttivo)		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	Strumento di tracciatura concordato con il Committente
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_recidivi</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSRE = Ncase_recidivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CSRE = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la notifica di un rilievo sul servizio di Manutenzione Correttiva per <u>ogni unità</u> di interventi recidivi che supera il valore soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

3.3 RLMC Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva (Amministrazione)

L'indicatore di qualità va rilevato per singola Amministrazione (MEF / CdC).

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per mancato rispetto di adempimenti del servizio di Manutenzione Correttiva (per Amministrazione)		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera di notifica rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di lettere formali di notifica rilievo sul servizio di manutenzione correttiva emesse nel periodo di riferimento (Nrilievi)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLMC(Amm) = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLMC(Amm) \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP5 "Qualità del servizio di Manutenzione Correttiva"		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

4 GESTIONE APPLICATIVA E BASI DATI

4.1 **TECI - Tempestività di chiusura intervento di assistenza (Amministrazione)**

L'indicatore di qualità va rilevato per singola Amministrazione (MEF / CdC).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di chiusura intervento - presa in carico, diagnosi, pianificazione e chiusura intervento, per tutti gli interventi richiesti all' Assistenza applicativa (per Amministrazione)		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura concordato con il Committente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data di ricezione della richiesta d'intervento (<i>data-ricezione</i> nel formato <i>aaaa/mm/gg/hh-mm-ss</i>) [<i>presa in carico</i>] (<i>inizio</i>) Data di comunicazione di chiusura intervento [<i>fase esecuzione</i> nel formato <i>aaaa/mm/gg/hh-mm-ss</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione di un intervento (<i>sospensione</i>) per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>sospensione</i>) Numero totale di segnalazioni (<i>Ntotale_interventi</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste registrate nel periodo di riferimento		
Formula	$TECI(Amm) = \frac{N_{interventi(durata \leq T_limite)}}{N_{totale_interventi}} \times 100$		
	<p><i>durata</i> = (termine – inizio – sospensione)</p> <p><i>T_limite</i> = 48 ore (esclusi sabati e festivi)</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TECI(Amm) ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica di un Rilievo sul servizio di gestione applicativa		
Eccezioni	nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

4.2 TMRU-Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi (Amministrazione)

L'indicatore di qualità va rilevato per singola Amministrazione (MEF / CdC).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura concordato con il Committente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione)• Data e Ora (hh/mm) della effettiva risposta all'utente / della prima diagnosi (Data_risposta)• Numero totale richieste riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di osservazione (Ntotale_richieste)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste registrate nel periodo di riferimento		
Formula	$TMRU = \frac{N_{interventi(durata \leq T_limite)}}{N_{totale_interventi}} \times 100$		
	<p>durata = (termine – inizio – sospensione)</p> <p><i>T_limite = 3 ore (esclusi sabati e festivi)</i></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$TMRU \geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sul servizio di gestione applicativa		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

4.3 DSGA - Indisponibilità del servizio di gestione applicativa e basi dati (Amministrazione)

L'indicatore di qualità va rilevato per singola Amministrazione (MEF / CdC).

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di reclami per indisponibilità del servizio di gestione applicativa		
Unità di misura	Reclamo	Fonte dati	Lettera / email
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio effettuate da Consip e/o dall'Amministrazione (Nsegnalazioni_indisp)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste registrate nel periodo di riferimento		
Formula	DSGA (Amm)=Nsegnalazioni_indisp		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DGSA (Amm)= 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica di un Rilievo sul servizio di gestione applicativa		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

4.4 RAGA - Risorse aggiuntive allocabili (Amministrazione)

L'indicatore di qualità va rilevato per singola Amministrazione (MEF / CdC).

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Flessibilità nella gestione dei picchi di lavoro
Aspetto da valutare	Risorse aggiuntive (rispetto alla media del periodo di riferimento) allocabili entro 2 settimane dalla richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di FTE aggiuntivi allocabili entro 2 settimane dalla richiesta (NFTE_agg)Numero medio di FTE nel periodo di riferimento (NFTE_medi)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RAGA(Amm) = \frac{NFTE_agg}{NFTE_medi} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$RAGA(Amm) \geq 20\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica di un RILIEVO sul servizio di gestione applicativa		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

4.5 RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa (Amministrazione)

L'indicatore di qualità va rilevato per singola Amministrazione (MEF / CdC).

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per mancato rispetto di adempimenti del servizio di gestione applicativa		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera di notifica rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di lettere formali di notifica rilievo sul servizio di gestione applicativa emesse nel periodo di riferimento (Nrilievi)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLGA(Amm) = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLGA(Amm) \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP4 "Qualità del servizio di Gestione Applicativa"		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

5 GESTIONE DELLA FORNITURA

5.1 SCPL - Slittamento della consegna del piano di lavoro

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto della data di consegna del piano di lavoro (generale, mensile, ecc.) stabilita nella documentazione contrattuale, ad eccezione del piano di lavoro dell'obiettivo		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Capitolato tecnico, Piano di lavoro, ecc.
Periodo di riferimento	Durata della fornitura	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna del piano di lavoro)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data di consegna del piano di lavoro (Data_consegna_pl)Data di consegna prevista del piano di lavoro (Data_prev_consegna_pl)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	SCPL = (Data_consegna_pl - Data_prev_consegna-pl)		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SCPL <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">L'applicazione della penale "Inadempimenti relativi al Piano di lavoro"		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

5.2 SCPQ - Slittamento della consegna del piano della qualità

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto della data di consegna del piano della qualità (generale, servizio, ecc.) stabilita nella documentazione contrattuale.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Capitolato tecnico, Piano di lavoro, ecc.
Periodo di riferimento	Durata della fornitura	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna del piano della qualità)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data di consegna del piano della qualità (<i>Data_consegna_pq</i>)Data di consegna prevista del piano della qualità (<i>Data_prev_consegna_pq</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SCPQ = (Data_prev_consegna - Data_consegna)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SCPQ \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">L'applicazione della penale <i>"Inadempimenti relativi al Piano della qualità"</i>		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

5.3 SCPS - Slittamento della consegna di un prodotto/erogazione di un servizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale (ad esempio la consegna di un prodotto, l'inizio dell'erogazione di un servizio, ecc.)		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Capitolato tecnico, Piano di lavoro, ecc.
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista della consegna prodotto/erogazione servizio (Data_prev)Data effettiva della consegna prodotto/erogazione servizio (Data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SCPS = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none">Nessuna		
Valore di soglia	SCPS \leq 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Subentro" se il deliverable è il Piano di Subentrol'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Rapporto dei Livelli di Servizio" se il deliverable è il Rapporto dei Livelli di Serviziol'applicazione della penale "Ritardo nella consegna di un Prodotto/ Documento" se il deliverable è un prodotto o un documento previsto dal piano di lavoro dell'obiettivo o dal serviziol'emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi		
Eccezioni	Non vengono conteggiati nel presente indicatore eventuali slittamenti già rilevati dall'indicatore SCPL - Slittamento della consegna del Piano di lavoro e SCPQ - Slittamento della consegna del piano della qualità		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

5.4 SDCM - Soddisfazione del committente

L'indicatore di qualità va rilevato per singola Amministrazione (MEF / CdC).

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione
Aspetto da valutare	Soddisfazione di Consip e Amministrazione 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">- < 6 corrisponde a "non soddisfatto"- = 6 corrisponde a "appena soddisfatto"- = 7-8 corrisponde a "soddisfatto"- = 9-10 corrisponde a "pienamente soddisfatto"		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero risposte positive (<i>risposte con valore ≥ 7</i>) alle domande dei questionari (<i>Nrisposte_pos</i>)• Numero totale di domande dei questionari somministrati (<i>Tdomande</i>)		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Consip/Amministrazione		
Formula	$SDCM(Amm) = \frac{Nrisposte_pos(risposte_con_valore \geq 7)}{Tdomande} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: <ul style="list-style-type: none">- per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$- per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$SDCM(Amm) \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto dei valori di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

5.5 TISP - Tempestività di 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 responsabili operativi ed il responsabile dei servizi realizzativi)		
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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data Richiesta Inserimento (Data_rich_risorsa)• Data Inserimento (Data_inser_risorsa)• Data Sostituzione (Data_sost_risorsa)• Tempo necessario a Consip a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (Tassenso)		
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	<ul style="list-style-type: none">• Nessuna		
Valore di soglia	TISP(inserimento) <= 10 TISP(sostituzione) <= 5		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto dei valori di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

5.6 PRNA - 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. Sono inclusi nella rilevazione anche i Responsabili operativi, il Responsabile Unico delle attività contrattuali ed il responsabile dei servizi realizzativi		
Unità di misura	Numero risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, verbali o lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite su richiesta di Consip / Amministrazione (Nrisorse_inadeg)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PRNA = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none">Nessuna		
Valore di soglia	$PRNA \leq 1$		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa inadeguata superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

5.7 TORC - Turn over dei Ruoli chiave

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di sostituzioni effettuate dal Fornitore del personale che occupa ruoli chiave: <ul style="list-style-type: none">• Responsabili operativi• Responsabile dei servizi realizzativi		
Unità di misura	Numero sostituzioni permanenti	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di sostituzioni permanenti di ruoli chiave (<i>Nsostituz_ruoli_key</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TORC = Nsostituz_ruoli_key$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TORC = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">• L'applicazione della penale "Eccesso di sostituzioni nei ruoli chiave"		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

5.8 RSSA - Personale sostituito senza autorizzazione

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo 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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite senza l'autorizzazione di Consip/Amministrazione (Nrisorse_sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSA = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none">Nessuna		
Valore di soglia	RSSA= 0		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa sostituita senza autorizzazione		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

5.9 RLFN - Rilievi sulla fornitura

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi Numero di rilievi emessi per mancato rispetto di adempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none">di carattere generale (pertanto tutti quelli sulla documentazione prodotta e non direttamente riconducibile ad un obiettivo)affidenti 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	Lettera di notifica rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di lettere di notifica rilievo sulla fornitura emesse formalmente nel periodo di riferimento (Nrilevi)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = Nrilevi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">L'applicazione della penale "Eccesso di Rilievi sulla fornitura"		
Eccezioni	Nel conteggio dei rilevi del presente indicatore sono da escludere i rilievi già compresi nella rilevazione degli indicatori: RLOB, RLGA e RLMC		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

6 RIEPILOGO AZIONI CONTRATTUALI

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

Sviluppo e mev di software ad hoc

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di prestazione
SCPP - Slittamento della consegna del Piano di lavoro attività progettuali		x	
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo			x
TPCO - Test positivi in collaudo	x		
DFAE - Difettosità in avvio di esercizio (per categoria)	x		x
RLOB - Rilievi sull'obiettivo			x

Sviluppo e mev di software commerciale

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di prestazione
SCPP - Slittamento della consegna del Piano di lavoro attività progettuali		x	
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo			x
TPCO - Test positivi in collaudo	x		
DFAE - Difettosità in avvio di esercizio (per categoria)	x		x
RLOB - Rilievi sull'obiettivo			x

Manutenzione adeguativa

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di prestazione
SCPP - Slittamento della consegna del Piano di lavoro attività progettuali		x	
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo	x		
TPCO - Test positivi in collaudo	x		
DFAE - Difettosità in avvio di esercizio (per categoria)	x		
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		x	



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

Manutenzione correttiva

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di prestazione
TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio	x	x	
CSRE - Case recidivi	x		
RLMC - Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva			x

Gestione applicativa e basi dati

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di prestazione
TECI - Tempestività di chiusura intervento di assistenza	x		
TMRU - Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi	x		
DGSA - Indisponibilità servizio di gestione applicativa e basi dati	x		
RAGA - Risorse aggiuntive allocabili	x		
RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa			x

Gestione della Fornitura

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di prestazione
SCPL - Slittamento della consegna del piano di lavoro		x	
SCPQ - Slittamento della consegna del piano della qualità		x	
SCPS - Slittamento della consegna di un prodotto/erogazione di un servizio	x	x	
SDCM - Soddisfazione del committente	x		
TISP - Tempestività di inserimento/sostituzione del personale	x		
PRNA - Personale della fornitura inadeguato	x		
TORC - Turn over dei Ruoli chiave		x	
RLFN - Rilievi sulla fornitura		x	



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

7 INDICI E INCENTIVI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono definiti gli indici di prestazione cui è legata una quota percentuale **dei corrispettivi maturati**, che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti.

7.1 Servizi Realizzativi

I servizi realizzativi comprendono i servizi:

- Sviluppo e Mev di software ad hoc
- Manutenzione adeguativa
- Supporto specialistico

Per questi servizi sono definiti i seguenti indici di prestazione.

Indici di prestazione dei Servizi Realizzativi				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota incentivo
IP1	Rispetto dei tempi pianificati	Trimestre precedente la rilevazione	SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo	5%
IP2	Qualità dei prodotti	Trimestre precedente la rilevazione	DFAE - Difettosità in avvio di esercizio (per categoria)	5%
IP3	Efficacia dei prodotti	Trimestre precedente la rilevazione	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	5%
Totale				15%

Gli indici dovranno essere valutati con frequenza trimestrale su tutti gli obiettivi chiusi nel periodo di riferimento.

Si precisa che:

- IP1 è soddisfatto se e solo se SLFO rispetta i valori di soglia per tutte le fasi dell'obiettivo;
- IP2 è soddisfatto se e solo se DFAE rispetta i valori di soglia per le categorie di malfunzionamento 1 e 2



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

7.2 Servizio di Gestione Applicativa

Per il servizio di gestione applicativa è definito il seguente indice di prestazione IP2 “Qualità del Servizio di Gestione Applicativa” correlato al soddisfacimento del valore di soglia del seguente indicatore di qualità, da rilevare al termine del periodo di riferimento:

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota incentivo
IP4	Qualità del servizio di Gestione Applicativa	Trimestre precedente la rilevazione	RLGA- Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	10%
Totale				10%

7.3 Servizio di Manutenzione Correttiva

Per il servizio di manutenzione correttiva è definito il seguente indice di prestazione IP3 “Qualità del Servizio di Manutenzione correttiva” correlato al soddisfacimento del valore di soglia del seguente indicatore di qualità, da rilevare al termine del periodo di riferimento:

Indice di prestazione del servizio di Manutenzione				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota incentivo
IP5	Qualità del servizio di manutenzione correttiva	Trimestre precedente la rilevazione	RLMC - Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva	15%
Totale				15%