

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ

INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	DEFINIZIONI	4
3.	SINTESI INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	5
4.	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI REALIZZATIVI	7
4.1	RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo	7
4.2	FUSO – Facilità d’uso	8
4.3	TNCO - Test negativi in collaudo	9
4.4	DAES – Difettosità in avvio in esercizio	10
4.5	RSBA – Rilievi sull’obiettivo	11
5.	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE	13
5.1	Indicatori di qualità dei servizi di gestione applicativi	13
5.1.1	GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione	13
5.1.2	DGA – Disponibilità dei servizi di Gestione	14
5.1.3	TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza.....	14
5.1.4	RSGA – Rilievi sui servizi di gestione applicativi	15
5.2	Indicatori di qualità del servizio di Manutenzione Correttiva	17
5.2.1	TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività (per singolo intervento).....	17
5.2.2	CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi.....	18
5.2.3	RSMA– Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva	19
6.	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	21
6.1.1	SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di Supporto Specialistico.....	21
6.1.2	RSPP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico	22
7.	INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA	23
7.1	PFI – Personale inadeguato	23
7.2	RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	24
7.3	TORS – Turn over del personale.....	25
7.4	SDUT – Soddisfazione dell’utente.....	25
7.5	RLFN – Rilievi sulla fornitura	27

1. PREMESSA

Il presente documento descrive il profilo della qualità della fornitura relativa alla “gara ...”.

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

2. DEFINIZIONI

Indicatore della qualità	Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.
Classificazione dei malfunzionamenti (in esercizio)	<p>La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none">• categoria 1: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;• 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 <p>Categorie di malfunzionamento in esercizio.</p>
Obiettivo	Unità organica di lavoro, affidabile al fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.
PdL	Piano di lavoro
PdQ	Piano della qualità

3. SINTESI INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Di seguito sono sintetizzati gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali che saranno dettagliati nei capitoli successivi.

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note	Servizio	Ambito
	Rilievo	Sospensione	Penale			
RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo	X		X	Penale “Mancato rispetto della scadenza di messa in esercizio”.	Servizi Base	Su ogni singolo obiettivo
FUSO – Facilità d’uso	X				Servizi Base	Su ogni singolo obiettivo
TNCO - Test negativi in collaudo		X	X	Penale “Sospensione del collaudo”	Servizi Base	Su ogni singolo obiettivo
DAES – Difettosità in avvio in esercizio	X		X	Penale “Eccesso di difettosità per obiettivo”	Servizi Base	Su ogni singolo obiettivo
RSBA – Rilievi sull’obiettivo			X	Penale “Eccesso di rilievi sull’obiettivo”	Servizi Base	Su ogni singolo obiettivo
GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione	X				Gestione Applicativi	Sugli insiemi degli obiettivi dei servizi di Gestione Applicativi
DGA – Disponibilità dei servizi di Gestione	X				Gestione Applicativi	Sugli insiemi degli obiettivi dei servizi di Gestione Applicativi
TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	X				Gestione Applicativi	Sugli insiemi degli obiettivi dei servizi di Gestione Applicativi
RSGA – Rilievi sui servizi di gestione applicativi			X	Penale “Eccesso di rilievi sui servizi di gestione applicativi”	Gestione Applicativi	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di Gestione Applicativi
TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività (per singolo intervento)	X		X	Penale “Mancata Tempestività nel ripristino di	Manutenzione Correttiva	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di

Classificazione del documento:

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

				malfunzionamenti bloccanti" Penale "Mancata Tempestività nel ripristino di malfunzionamenti non bloccanti"		Manutenzione Correttiva
CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi	X				Manutenzione Correttiva	Sull'insieme degli obiettivi del servizio di Manutenzione Correttiva
RSMA– Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva			X	Penale "Eccesso di rilievi sui servizi di Manutenzione Correttiva"	Manutenzione Correttiva	Sull'insieme degli obiettivi del servizio di Manutenzione Correttiva
SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico	X		X	Nel caso di obiettivi strategici: Penale "Mancato rispetto della scadenza di consegna"	Supporto Specialistico	Sull'insieme degli obiettivi del servizio di Supporto Specialistico
RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico			X	Penale "Eccesso di rilievi sui servizi di Supporto Specialistico"	Supporto Specialistico	Sull'insieme degli obiettivi del servizio di Supporto Specialistico
PFI – Personale inadeguato	X				Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura
RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	X		X	Penale "Ritardo nella consegna del piano della qualità" Penale "Ritardo consegna soluzioni offerte/ predisposizione miglione"	Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura
TORS – Turn over del personale	X				Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura
SDUT – Soddisfazione dell'utente	X		X	Penale "Mancato miglioramento del livello di servizio SDUT"	Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura
RLFN – Rilievi sulla fornitura			X	Penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura"	Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura

4. INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI REALIZZATIVI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi realizzativi

4.1 RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo

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

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

Pertanto, a titolo esemplificativo:

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

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita piano di lavoro approvato (o analogo documento)		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto; Piano di lavoro; Lettere di consegna di deliverable; Documenti di pianificazione; comunicazioni.
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento, all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza dell'obiettivo vanno rilevati: Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSTO = data_eff - data_prev$		

Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	RSTO \leq 0	
Azioni contrattuali	Rilievo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nel caso di mancato rispetto delle scadenze intermedie: per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSBA; ➤ nel caso di mancato rispetto della scadenza relativa alla messa in esercizio dell'obiettivo: <ol style="list-style-type: none"> 1. nel caso di obiettivi non strategici: per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia Sogei emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSBA; 2. Nel caso di obiettivi strategici: Sogei applicherà la penale "Mancato rispetto della scadenza di messa in esercizio".
Eccezioni	Nessuna	

4.2 FUSO – Facilità d'uso

Caratteristica	Usabilità	Sottocaratteristica	Operabilità
Aspetto da valutare	La facilità di utilizzo, relativa sia ad applicazioni che documentazione, viene rilevata analizzando le risposte ad un questionario somministrato ad un campione selezionato di utenti finali.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	fase di analisi, <i>(se applicato al prototipo)</i>	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
	Fase di collaudo <i>(applicativo anche alla documentazione utente)</i>		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Peso della singola risposta, attribuito sulla base della domanda (p_dom)• Risposta alla singola domanda (resp_dom) [numero positivo su scala da 1 a 10, dove: - 1 corrisponde a “non soddisfatto” - 7 corrisponde a “soddisfatto” - 10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”]• Numero di domande del questionario (Tdomande)• Numero totale di utenti selezionati (Tot_utenti_sel)		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti da intervistare da concordare con Sogei		

Formule	<p>Soddisfazione di un utente sull'usabilità</p> $\text{sodd_ut} = \frac{\sum_i^{\text{tdomande}} \text{pdom}_i \times \text{risp_pos}_i}{\text{Tdomande}} \times 100$ <p>Dove: Risp_pos = 1 (risposta con valore ≥ 7); Risp_pos = 0 (risposta con valore < 7)</p> <p>Facilità d'uso</p> $\text{FUSO} = \frac{\text{Num_utenti}(\text{sodd_ut} \geq 70\%)}{\text{Tot_utenti_sel}} \times 100$
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 per eccesso se la prima cifra decimale è > 5
Valore di soglia	FUSO $\geq 70\%$ (fase analisi) FUSO $\geq 90\%$ (fase collaudo)
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia, Sogei emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSBA.
Eccezioni	Nessuna

4.3 TNCO - Test negativi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dalla SOGEI, effettuati durante la prima verifica di conformità/collaudo con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test Verbale di verifica conformità/collaudo
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al collaudo
Dati da rilevare	Numero di test non positivi (num_test_nonok) Numero totale di casi di test eseguiti (num_test_tot).		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$\text{TNCO} = \frac{\text{num_test_nonok}}{\text{num_test_tot}} \times 100$		

Regole di arrotondamento	nessuna
Valore di soglia	TNCO = 0%
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il mancato rispetto del valore di soglia entro il 10% comporterà la temporanea sospensione del collaudo fino a 3 giorni, senza ripianificazione. ➤ Il mancato rispetto del valore di soglia entro il 10% comporterà: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nel primo mancato rispetto del valore soglia, la temporanea sospensione del collaudo fino a 3 giorni, senza ripianificazione; 2. Nel secondo mancato rispetto del valore soglia, l'applicazione della penale "Sospensione del collaudo", assegnando un nuovo termine di riavvio collaudo (nuova scadenza di obiettivo da monitorare con RSTO). ➤ Il mancato rispetto del valore di soglia oltre il 10% comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della penale "Sospensione del collaudo", assegnando un nuovo termine di riavvio collaudo (nuova scadenza di obiettivo da monitorare con RSTO).
Eccezioni	Nessuna

4.4 DAES – Difettosità in avvio in esercizio

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

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio		
Unità di misura	Difettosità	Fonte dati	Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Numero totale di malfunzionamenti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz)_j. <i>Con j categoria di malfunzionamento</i>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Valore di Soglia	Categoria 1	DAES1=0	
	Categoria 2	DAES2=0	

Classificazione del documento:

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

	Categoria 3	DAES3<2
	Categoria 4	DAES4<3
Regole di arrotondamento	Nessuna	
Azioni contrattuali	Categoria 1 Categoria 2	<p>Nel caso di rispetto di mancato rispetto del valore di soglia DAES₁ e DAES₂ la Sogei cumulerà i valori DAES₁ e DAES₂:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ per (DAES₁ + DAES₂) compreso tra 1 e 2, Sogei emetterà un rilievo incrementando il contatore dei rilievi dell'obiettivo RSBA; ➤ per (DAES₁ + DAES₂) > 2, emetterà la penale “Eccesso di difettosità per obiettivo”
	Categoria 3 Categoria 4	Per ciascun errore eccedente il valore di soglia per DAES ₃ e DAES ₄ , Sogei emetterà un rilievo incrementando il contatore dei rilievi dell'obiettivo RSBA
Eccezioni		Nessuna

4.5 RSBA – Rilievi sull'obiettivo

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale (di AQ e di AS) e non presidiati da specifici indicatori di qualità. Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, prototipi, ecc.), nonché un report McCabe o similare (se consegnato) che presenti difformità, daranno luogo ad un rilievo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sull'obiettivo (<i>Nrilievi_obiettivo</i>)		
Ambito	Servizi base o realizzativi		
Regole di campionamento	Nessuna		

Classificazione del documento:

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Formula	$RSBA = Nrilevi_obiettivo$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$RSBA \leq 2$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: ➤ se $RSBA > 2$ Sogei applicherà la penale “Eccesso di rilievi sull’obiettivo”
Eccezioni	Nessuna

5. INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE

5.1 Indicatori di qualità dei servizi di gestione applicativi

5.1.1 GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale concordata		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni o Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$GASS(scad) = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$GASS(scad) \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni 2 giorni lavorativi o frazione, eccedenti il valore soglia, la Sogei applicherà un rilievo incrementando l'indicatore: <ul style="list-style-type: none">• RSGA nel caso del servizio di Gestione applicativi;		
Eccezioni	Nessuna		

5.1.2 DGA – Disponibilità dei servizi di Gestione

Per i Servizi di Gestione applicativi, l'indicatore rileva il numero di segnalazioni di indisponibilità dei servizi effettuate da Sogei nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità dei servizi di gestione		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità dei servizi di gestione (applicativi) (<i>Nsegnalazioni_indisp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità dei servizi di gestione effettuate dalla Sogei e formalizzate al Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$DGA = Nsegnalazioni_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DGA = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni segnalazione eccedente il valore di soglia, la Sogei applicherà un rilievo incrementando l'indicatore: <ul style="list-style-type: none">• RSGA nel caso del servizio di Gestione applicativi.		
Eccezioni	Nessuna		

5.1.3 TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale

Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione) - Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta/inoltro gruppo con diagnosi (Data_risoluz) - Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento - Ritardo_TRRI = (Data_risoluz- Data_ricezione)-4 ore lavorative) <ul style="list-style-type: none"> o (in caso di valore negativo, Ritardo_TRRI=zero)
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute e chiuse nel periodo
Formula	$TRRI = \sum \text{Ritardo_TRRI}$
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:</p> <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	$TRRI \leq 4$ ore lavorative
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ l'emissione di un rilievo da parte di Sogei per valori dell'indicatore maggiori di 4, incrementando l'indicatore: <ol style="list-style-type: none"> 1. RSGA nel caso del servizio di Gestione applicativi.
Eccezioni	Nessuna

5.1.4 RSGA – Rilievi sui servizi di gestione applicativi

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate dalla Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità non presidiate da specifici indicatori di qualità.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di gestione applicativi rispetto al contratto ed allegati		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di gestione applicativi (<i>Nrilievi_gestione</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSGA = Nrilievi_gestione$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSGA \leq 3$		

Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: ➤ se RSGA > 3 Sogei applicherà la penale “Eccesso di rilievi sui servizi di gestione applicativi” .
Eccezioni	Nessuna

5.2 Indicatori di qualità del servizio di Manutenzione Correttiva

5.2.1 TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività (per singolo intervento)

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo		
Unità di misura	Ore solari per errori di categoria 1 e 2 (a multipli di 0,5 ore solari). Ore lavorative per errori di categoria 3 e 4 (a multipli di 0,5 ore lavorative)	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Il 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 [fase attivazione] (inizio); ➤ Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (termine); ➤ Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (TRO) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROI_j(\text{categoria } j) = \text{termine}_j - \text{inizio}_j - TRO_j \text{ (ore, minuti)}$ Con j categoria di malfunzionamento rilevati nel periodo di riferimento		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Categoria 1	$TROI_1 \leq 8$ ore solari	
	Categoria 2	$TROI_2 \leq 8$ ore solari	
	Categoria 3	$TROI_3 \leq 12$ ore lavorative (escluso sabato)	
	Categoria 4	$TROI_4 \leq 16$ ore lavorative (escluso sabato)	

Azioni contrattuali	Categoria 1 Categoria 2	<u>In erogazione dei servizi:</u> Per ogni 24 ore solari o frazione di mancato rispetto delle soglie $TROI_1$ e $TROI_2$, Sogei emetterà un rilievo, incrementando l'indicatore RSMA. <u>Nel periodo di garanzia:</u> Per ogni 4 ore solari o frazione (come sopra definite e cumulate tra $TROI_1$ e $TROI_2$) di superamento dei valori di soglia $TROI_1$ e $TROI_2$ comporterà l'applicazione della penale "Mancata Tempestività nel ripristino di malfunzionamenti bloccanti" .
	Categoria 3 Categoria 4	<u>In erogazione dei servizi:</u> Per ogni 16 ore lavorative o frazione di mancato rispetto delle soglie $TROI_3$ e $TROI_4$, Sogei emetterà un rilievo, incrementando l'indicatore RSMA. <u>Nel periodo di garanzia:</u> Per ogni 8 ore lavorative o frazione (cumulate tra $TROI_3$ e $TROI_4$) di superamento dei valori di soglia $TROI_3$ e $TROI_4$ comporterà l'applicazione della penale "Mancata Tempestività nel ripristino di malfunzionamenti non bloccanti" .
Eccezioni	Nessuna	

5.2.2 CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi

Misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni correttive misurando gli errori che si ripresentano dopo l'intervento correttivo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso malfunzionamento		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso tipo di malfunzionamento: $(Ncase_ricorsivi)_j$. Con j categoria di malfunzionamento		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSR_j(\text{Categoria } j) = (Ncase_ricorsivi)_j$ Con j categoria di malfunzionamento		

Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	Categoria 1	CSR ₁ = 0
	Categoria 2	CSR ₂ = 0
	Categoria 3	CSR ₃ = 1
	Categoria 4	CSR ₄ = 2
Azioni contrattuali	Categoria 1 Categoria 2 Categoria 3 Categoria 4	Per ogni intervento recidivo eccedente il valore di soglia corrispondente alla categoria j, Sogei emetterà un rilievo, incrementando l'indicatore RSMA.
Eccezioni	Nessuna	

5.2.3 RSMA– Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dalla Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatore o non presidiate.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di manutenzione correttiva afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi		
Unità di misura	Rilievo sul servizio di manutenzione correttiva	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di manutenzione correttiva (<i>Nrilievi_correttiva</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSMA = Nrilievi_correttiva$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSMA ≤ 2		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> ➤ se RSMA ≥ 3 Sogei applicherà la penale “Eccesso di rilievi sui servizi di Manutenzione Correttiva” 		

Eccezioni	Nessuna
------------------	---------

6. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di supporto specialistico		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	SPSS = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SPSS ≤ 0		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nel caso di mancato rispetto delle scadenze intermedie: per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSPP; ➤ nel caso di mancato rispetto della scadenza relativa all'ultima fase dell'obiettivo: <ul style="list-style-type: none"> • nel caso di obiettivi non strategici: per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia Sogei emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSPP; • <u>Nel caso di obiettivi strategici:</u> Sogei applicherà la penale "Mancato rispetto della scadenza di consegna". 		
Eccezioni	Nessuna		

6.1.2 RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, sia presidiati da specifici indicatori sia non presidiati.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità del servizio di supporto specialistico rispetto al contratto ed allegati		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di supporto specialistico (<i>Nrilievi_supp_spec</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSP = Nrilievi_supp_spec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSP \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: ➤ se $RSSP > 2$ Sogei applicherà la penale "Eccesso di rilievi sui servizi di Supporto Specialistico".		
Eccezioni	Nessuna		

7. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

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

7.1 PFI – Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse che Sogei ha ritenuto non adeguata all'attività od al ruolo richiesti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da Sogei		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail; lettere; verbal.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta di Sogei (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFI = 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per ogni risorsa eccedente il valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN.		
Eccezioni	Nessuna		

7.2 RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate (ad esempio in un piano di lavoro approvato, verbale di riunione, mappa funzionale delle applicazioni, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none">- Data prevista (data_prev)- Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RSCT = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	1	RSCT (consegna PdL) ≤ 0	
	2	RSCT (altre scadenze) ≤ 0	
	3	RSCT (consegna PdQ) ≤ 0	
	4	RSCT (consegna soluzione offerta) ≤ 0	
	5	RSCT (predisposizione miglioria) ≤ 0	
Azioni contrattuali	1	Rilievo	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia, Sogei emetterà un rilievo incrementando l'indicatore RLFN.
	2		
	3	Penale	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei applicherà la penale “Ritardo nella consegna o approvazione del piano della qualità” .
	4		Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei applicherà la penale “Ritardo consegna soluzioni offerte/ predisposizione migliorie” .
	5		
Eccezioni	Nessuna		

7.3 TORS – Turn over del personale

L'indicatore di qualità misura il tasso % con cui l'impresa cambia, aumenta o diminuisce le risorse impegnate nelle attività contrattuali previste.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute sostituite in corso di fornitura		
Unità di misura	Risorse	Fonte dati	E-mail; Lettere; Verbal; Strumento di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	semestrale
Dati da rilevare	<i>Nrisorse_sostituite</i> : Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore. <i>Nrisorse_impiegate</i> : Numero di risorse, del fornitore, impiegate a tempo pieno nella fornitura.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TORS = (Nrisorse_sostituite / Nrisorse_impiegate) * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TORS \leq 3\%$		
Azioni contrattuali	Per ogni 3% o frazione, il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un Rilievo sulla fornitura, incrementando l'indicatore RLFN.		
Eccezioni	Nessuna		

7.4 SDUT – Soddisfazione dell'utente

L'indicatore di qualità va utilizzato per rilevare la soddisfazione degli utenti sulla fornitura.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti misurata su tutta la fornitura rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente da 0 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none">Risposta con punteggio maggiore o uguale a 7,5 corrisponde a "soddisfatto";Risposta con punteggio minore di 7,5 corrisponde a "non soddisfatto".		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale

Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero risposte positive (<i>risposte con valore $\geq 7,5$</i>) di un questionario ($N_{risposte_pos_quest}$) • Numero di domande del questionario ($N_{domande}$) • Numero totale di questionari compilati con tutte le risposte ($N_{questionari}$)
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Sogei
Formula	$SDUT = \frac{\sum_{i=1}^{N_{questionari}} N_{risposte_pos_quest_i}}{N_{domande} \times N_{questionari}} \times 100$
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> • Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: • per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 • per eccesso se la prima cifra decimale è > 5
Valore di soglia	$SDUT \geq 75\%$
Azioni contrattuali	<p>Ogni 10 punti percentuali (o frazione degli stessi se i 10 punti percentuali non sono raggiunti) in meno rispetto al valore di soglia, Sogei emetterà un rilievo sulla fornitura incrementando l'indicatore RLFN.</p> <p>Nel solo caso di offerta tecnica migliorativa dell'indicatore SDUT, per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia migliorativa e valore rilevato (non comunque inferiore al 75% di soglia minima), non imputabile alla Committente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, sarà applicata la penale “Mancato miglioramento del livello di servizio SDUT”.</p>
Eccezioni	Nessuna

7.5 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamata Rilievo) di Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Si citano, a titolo non esaustivo, tra le non conformità rilevante che rientrano nel presente indicatore, il mancato rispetto dei tempi di ripristino del software in garanzia secondo le modalità di calcolo indicate dal TROI o da CSR per errori recidivi.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Ambito	Fornitura		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura" . Sogei fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		