

APPENDICE 2 - AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ DEL LOTTO 2

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO, GESTIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA
INFORMATIVO SANITARIO NAZIONALE PER IL MINISTERO DELLA SALUTE – ID 1974**



INDICE

INDICE	2
1 SCOPO DEL DOCUMENTO	4
2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	5
3 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA	7
3.1 PFIN - Personale inadeguato	7
3.2 CERT – Personale certificato.....	8
3.3 RSSA – Risorse sostituite senza l’autorizzazione del Mds	9
3.4 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale	10
3.5 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	11
3.6 QDOC – Qualità della documentazione prodotta.....	12
3.7 REPR – Reperibilità Responsabili	13
3.8 RLFN – Rilievi sulla fornitura.....	14
3.9 CINA – Competenze Inadeguate	15
4 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI APPLICATIVI.....	16
4.1 SERVIZI DI SVILUPPO / MEV / MAD	16
4.1.1 RSTO – Rispetto dei tempi di ciascuna fase del ciclo dell’obiettivo	16
4.1.2 RISP – Rispetto pianificazione dell’intervento.....	17
4.1.3 TNCO – Test negativi in collaudo.....	18
4.1.4 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo.....	19
4.1.5 DAES – Difettosità in esercizio.....	20
4.1.6 VISS – Violazioni degli standard di sviluppo	22
4.1.7 RLOB – Rilievi sull’obiettivo	23
4.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC) E MANUTENZIONE IN GARANZIA ...	24
4.2.1 TROI – Tempestività nel ripristino dell’operatività per intervento	24
4.2.2 CSRC – Case recidivi.....	25
4.2.3 RIDM – Riduzione degli interventi di manutenzione correttiva	26
4.2.4 RIMC – Reperibilità e Interventi fuori orario Manutenzione Correttiva	27
4.2.5 RSMA – Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva	28
5 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE	29
5.1 SERVIZIO DI CONDUZIONE APPLICATIVA.....	29
5.1.1 RSCA – Rispetto di una scadenza del Servizio di Conduzione Applicativa	29
5.1.2 TPCR – Tempestività nella presa in carico delle richieste	30
5.1.3 TRIR – Tempestività nella risoluzione delle richieste	31
5.1.4 COED – Correttezza delle elaborazioni dati.....	32
5.1.5 SRBD – Support Response Time per gli interventi sulla base dati.....	33
5.1.6 INCA – Interventi fuori orario Conduzione Applicativa	34
5.1.7 RLCA – Rilievi sul servizio di Conduzione Applicativa	35
5.2 SERVIZIO DI GESTIONE SITI.....	36
5.2.1 RSCG – Rispetto di una scadenza contrattuale del servizio di gestione siti	36
5.2.2 DISG – Disponibilità del presidio del servizio di gestione siti	37
5.2.3 TPSG – Tempestività di pubblicazione del servizio di gestione siti	38
5.2.4 CPSG – Correttezza delle pubblicazioni effettuate dal servizio di gestione siti.....	39
5.2.5 RSGS – Rilievi sul servizio di gestione siti	40
5.3 SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO	41
5.3.1 CRAT – Correttezza dei risultati delle attività.....	41



5.3.2	RTSP – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per il servizio di supporto tecnico-specialistico	42
5.3.3	DMDC – Disponibilità del materiale didattico del corso	43
5.3.4	RSTS – Rilievi sul servizio di supporto tecnico-specialistico	44
5.4	SERVIZIO DI SERVICE DESK	45
5.4.1	DSSD – Disponibilità del servizio di Service Desk	45
5.4.2	PECP – Percentuale di chiamate perse	46
5.4.3	TMRI – Tempo medio di risposta	47
5.4.4	TMAT – Tempo massimo di attesa	48
5.4.5	PCCA – Presa in carico delle richieste pervenute attraverso canali asincroni	49
5.4.6	TTRR – Tempo di trasferimento delle richieste	50
5.4.7	RPCO – Risoluzione al primo contatto	51
5.4.8	ERSD – Errori nelle risposte del Service Desk	52
5.4.9	SOUT – Soddisfazione degli utenti	53
5.4.10	TCRE – Tempi di consegna della reportistica	54
5.4.11	RLSD – Rilievi sul servizio di Service Desk	55
6	INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPENSE	56



1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso della fornitura, attraverso la definizione degli obiettivi di qualità, la misura del loro raggiungimento e il dettaglio delle azioni contrattuali da applicare in caso di mancato rispetto dei valori soglia (indicatori di qualità).

In particolare, di seguito sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai seguenti servizi:

Lotto 2

1. Servizi Applicativi:
 - a. Sviluppo e manutenzione evolutiva;
 - b. Manutenzione Correttiva (MAC);
 - c. Manutenzione Adeguativa (MAD);
2. Servizi di Gestione
 - d. Conduzione Applicativa;
 - e. Gestione Siti Web e Portali;
 - f. Supporto Tecnico-Specialistico;
 - g. Service Desk.

Inoltre, preliminarmente, sono descritti gli indicatori di qualità inerenti al governo della fornitura che sono di carattere trasversale rispetto ai vari servizi previsti.

L'impresa integrerà i presenti indicatori con le soglie migliorative offerte degli indicatori di qualità e con gli indicatori di qualità aggiuntivi.

Il mancato rispetto delle soglie migliorate e delle soglie degli indicatori aggiuntivi sarà sanzionato con la penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica".

Si precisa che, all'atto della consegna degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite nel Capitolato Tecnico, il Fornitore dovrà fornire i dati utilizzati per il calcolo degli indicatori.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di office automation in uso presso l'Amministrazione; in alternativa, il Fornitore dovrà proporre e mettere a disposizione dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la fruizione dei suddetti contenuti.



2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA			
PFIN - Personale inadeguato	X		
CERT – Personale certificato		X	
RSSA – Risorse sostituite senza l’autorizzazione del Mds	X		
TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale	X		
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X	
QDOC – Qualità della documentazione prodotta		X	
REPR – Reperibilità Responsabili	X		
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X	
CINA – Competenze Inadeguate		X	
INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI APPLICATIVI			
SERVIZI DI SVILUPPO / MEV			
RSTO – Rispetto dei tempi di ciascuna fase del ciclo dell’obiettivo	X		
RISP – Rispetto pianificazione dell’intervento		X	
TNCO – Test negativi in collaudo	X	X	
GSCO – Giorni di sospensione del collaudo	X		
DAES – Difettosità in esercizio	X	X	X
VISS – Violazioni degli standard	X	X	
RLOB – Rilievi sull’obiettivo		X	
SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC) E MANUTENZIONE IN GARANZIA			
TROI – Tempestività nel ripristino dell’operatività per intervento	X	X	
CSRC – Case recidivi	X	X	
RIDM – Riduzione degli interventi di manutenzione		X	X
RIMC – Reperibilità e Interventi fuori orario Manutenzione Correttiva		X	
RSMA – Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva		X	
INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE			
SERVIZIO DI CONDUZIONE APPLICATIVA			
RSCA – Rispetto di una scadenza del Servizio di Conduzione Applicativa	X		
TPCR – Tempestività nella presa in carico delle richieste		X	
TRIR – Tempestività nella risoluzione delle richieste	X		
COED – Correttezza delle elaborazioni dati		X	
SRBD – Support Response Time per gli interventi sulla base dati	X		
INCA – Interventi fuori orario Conduzione Applicativa		X	
RLCA – Rilievi sul servizio di Conduzione Applicativa		X	
SERVIZIO DI GESTIONE SITI			
RSCG – Rispetto di una scadenza contrattuale del servizio di gestione siti	X		
DISG – Disponibilità del presidio del servizio di gestione siti	X		
TPSG – Tempestività di pubblicazione del servizio di gestione siti	X		
CPSG – Correttezza delle pubblicazioni effettuate dal servizio di gestione siti	X	X	
RSGS – Rilievi sul servizio di gestione siti		X	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per l’affidamento dei servizi di supporto, gestione e sviluppo del Sistema Informativo Sanitario Nazionale per il Ministero della Salute – ID 1974

Appendice 2 al Capitolato tecnico - Indicatori di qualità del Lotto 2



Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO			
CRAT – Correttezza dei risultati delle attività		X	
RTSP – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per il servizio di supporto tecnico-specialistico	X		
DMDC – Disponibilità del materiale didattico del corso	X		
RSTS – Rilievi sul servizio di supporto tecnico-specialistico		X	
SERVIZIO DI SERVICE DESK			
DSSD – Disponibilità del servizio di Service Desk		X	
PECP – Percentuale di chiamate perse		X	
TMRI – Tempo medio di risposta	X		
TMAT – Tempo massimo di attesa	X		
PCCA – Presa in carico delle richieste pervenute attraverso canali asincroni	X	X	
TTRR – Tempo di trasferimento delle richieste	X	X	
RPCO – Risoluzione al primo contatto	X		
ERSD – Errori nelle risposte del Service Desk	X		
SOUT – Soddisfazione degli utenti	X		X
TCRE – Tempi di consegna della reportistica	X		
RLSD – Rilievi sul servizio di Service Desk		X	



3 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, piani di lavoro, 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 esecutivo ed allegati).

3.1 **PFIN - Personale inadeguato**

L'indicatore misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti o per le quali, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, nel corso della fornitura il Ministero della Salute (di seguito MdS) ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta rispetto al ruolo richiesto, richiedendone la rimozione.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dal Mds		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{ris_inad} = Numero di risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta del Mds		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFIN = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PFIN = 0$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		



3.2 CERT – Personale certificato

L'indicatore misura la quantità di risorse certificate rispetto ai requisiti minimi previsti nel Capitolato Tecnico o all'eventuale proposta migliorativa offerta dal Fornitore in sede di offerta.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate in ciascun Contratto esecutivo non certificate rispetto al numero previsto		
Unità di misura	Risorsa non certificata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{ris_non_cert}$ = Numero di risorse, impiegate in ciascun Contratto esecutivo, non certificate rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico o nella proposta migliorativa offerta dal Fornitore in sede di offerta		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CERT = N_{ris_non_cert}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CERT = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia l'applicazione della penale " Mancato rispetto della quantità personale certificato ".		
Eccezioni	Nessuna		



3.3 RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione del Mds

In riferimento ai soli servizi di tipo continuativo, l'indicatore misura il numero di sostituzioni delle risorse impiegate, su iniziativa del Fornitore e/o non autorizzate dal Mds.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse impiegate nella fornitura sostituite senza l'autorizzazione del Mds		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{ris_sost} = Numero di risorse sostituite senza autorizzazione del Mds		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSA = N_{ris_sost}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSA = 0$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"> - Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dai referenti dell'Amministrazione, non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia; - Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"> a) ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso; b) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione; c) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata. 		



3.4 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura compresi i ruoli di interfaccia verso il Mds.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta del Mds e l’inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto esecutivo E-mail Verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• <i>Data_rich_risorsa</i> = Data Richiesta Inserimento• <i>Data_inser_risorsa</i> = Data Inserimento• <i>Data_sost_risorsa</i> = Data Sostituzione• <i>Tassenso</i> = Tempo necessario al MdS per valutare la risorsa proposta dal Fornitore		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TISP(inserimento) = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $TISP(sostituzione) = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TISP(inserimento) \leq 5$ $TISP(sostituzione) \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un Rilievo sulla fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		



3.5 SLSC – Slittamento 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 il Piano di subentro, i Curricula delle risorse da impiegare, il Piano di lavoro generale, il Piano della qualità generale, un piano di lavoro approvato, un verbale di riunione, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	$Data_{prev}$ = Data di consegna contrattualmente prevista $Data_{eff}$ = Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della qualità generale" se il deliverable è il piano di qualità generale;- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di lavoro generale e mancata approvazione dello stesso" se il deliverable è il piano di lavoro generale;- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Progetto dei fabbisogni" se il deliverable è il Progetto dei fabbisogni;- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di subentro" se il deliverable è il piano di subentro di inizio fornitura;- l'applicazione della penale "Ritardo in adempimenti contrattuali" per tutti gli adempimenti del Contratto esecutivo o propedeutici ad altre attività;- per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia, l'applicazione della penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica";- l'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni altra scadenza non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore RLFN.		
Eccezioni	Nessuna		



3.6 QDOC – Qualità della documentazione prodotta

L'Indicatore misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione del MdS riguardo alla documentazione prodotta.

Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, sono conteggiate tutte le rielaborazioni.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	E-mail, verbali, strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di Riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	A = Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte del MdS B = Numero totale di documenti consegnati		
Regole di Campionamento	Nessuna		
Formula	$QDOC = \frac{A}{B}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5\%$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5\%$		
Valore di soglia	$QDOC \leq 10,0\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione della penale " Insufficiente qualità della documentazione prodotta ".		
Eccezioni	Nessuna		



3.7 REPR – Reperibilità Responsabili

L'indicatore di qualità conteggia l'indisponibilità dei Responsabili impiegati nel coordinamento delle attività, che dovranno essere reperibili H24, 7 giorni su 7.

Si precisa che il contatore relativo al presente indicatore sarà incrementato automaticamente a fronte di:

- Ogni mancata risposta al telefono;
- Ogni ora o frazione di mancata risposta all'e-mail entro 1 ora dalla ricezione della stessa.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Numero di richieste di contatto (via telefono o e-mail) a cui l'Amministrazione non ha ricevuto risposta.		
Unità di misura	Richieste di contatto	Fonte dati	Chiamate telefoniche E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{richieste}$ = Numero di richieste di contatto senza risposta		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$REPR = N_{richieste}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$REPR = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un Rilievo sulla fornitura per ogni richiesta di contatto senza risposta aggiuntiva rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		



3.8 RLFN – Rilievi sulla fornitura

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

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	
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 esecutivo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_rilievi_forn$ = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = N_rilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura" .		
Eccezioni	Nessuna		



3.9 CINA – Competenze Inadeguate

L'indicatore di qualità è specifico per il Fornitore per l'erogazione dei Servizi Applicativi (Sviluppo e Manutenzione Evolutiva, Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa), al fine di ottenere il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal MdS rispetto ai compiti assegnati.

Tale indicatore dipende quindi dall'insieme di competenze, sia di tipo aziendale sia delle risorse professionali impiegate, che il Fornitore dovrà mettere a disposizione per l'effettuazione degli interventi richiesti, negli ambienti tecnologici di cui al par. 2.1.4 e relativi allegati ed al par. 5.2 del Capitolato Tecnico.

In particolare:

- preparazione, esperienza, capacità specifiche sulle tecnologie e sui prodotti/piattaforme/soluzioni software oggetto dell'intervento;
- livello di autonomia per la risoluzione dell'intervento rispetto ai produttori di software (case madri);
- in alternativa o in aggiunta, capacità di coinvolgimento dei ai produttori di software (case madri), senza oneri aggiuntivi per il MdS, per la risoluzione dell'intervento.

Il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o l'incapacità di gestire l'intervento rispetto ai compiti assegnati vengono registrati da questo indicatore.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Competenze Fornitore
Aspetto da valutare	Numero di interventi ritenuti inadeguati dal MdS		
Unità di misura	Risorsa	Fonte dati	Email Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Periodo di intervento/consegna deliverable	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento/consegna deliverable
Dati da rilevare	$N_{interventi_inad}$ = Numero di interventi ritenuti inadeguati		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CINA = N_{interventi_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CINA = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni intervento di scostamento dal valore soglia</u> l'applicazione della penale "CINA – competenze inadeguate servizi di Innovazione Tecnologica"		
Eccezioni	Nessuna		



4 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI APPLICATIVI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi realizzativi del Lotto 2, ad esclusione delle attività di manutenzione correttiva.

4.1 SERVIZI DI SVILUPPO / MEV / MAD

4.1.1 RSTO – Rispetto dei tempi di ciascuna fase del ciclo dell'obiettivo

L'indicatore di qualità RSTO misura il rispetto di ciascuna scadenza di fase (la fase si chiude quando tutti i prodotti previsti per la fase sono positivamente consegnati/approvati/accettati) come previsto dal piano di lavoro 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 per tutti i prodotti richiesti dalla fase;
- il termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

Si precisa che tale indicatore non è applicabile alle attività realizzative con ciclo di sviluppo iterativo.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze di ciascuna fase dell'obiettivo definite nel piano di lavoro approvato		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto esecutivo Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Fase progettuale	Frequenza di misurazione	Fase progettuale
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza di fase vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none">- <i>Data_prev</i> = Data prevista per la consegna- <i>Data_eff</i> = Data effettiva di consegna		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSTO = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSTO \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> l'emissione di un Rilievo sull'obiettivo , incrementando l'indicatore RLOB .		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.2 RISP – Rispetto pianificazione dell'intervento

L'indicatore misura lo slittamento della consegna dell'Obiettivo di Sviluppo/MEV/MAD rispetto a quanto pianificato e validato.

Nel caso in cui il MdS avesse approvato ripianificazioni dell'Obiettivo stesso, l'indicatore è calcolato rispetto all'ultima pianificazione approvata.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della durata effettiva dell'obiettivo rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro dell'obiettivo approvato, per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Lettera di chiusura dell'obiettivo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<i>Data_fine_pianificata_ob</i> = data fine dell'obiettivo pianificata <i>Data_fine_effettiva_ob</i> = data fine effettiva dell'obiettivo <i>Data_attivazione_ob</i> = data di attivazione dell'obiettivo		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RISP = \frac{D_EFF_OB - D_PIAN_OB}{D_PIAN_OB}$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none">- $D_PIAN_OB = Data_fine_pianificata_ob - Data_attivazione_ob$- $D_EFF_OB = Data_fine_effettiva_ob - Data_attivazione_ob$		
Regole di arrotondamento	Si arrotonda per eccesso al punto percentuale intero; i calcoli vanno effettuati su giorni lavorativi		
Valore di soglia	$RISP \leq 0\%$		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% eccedente il valore soglia, il MdS applicherà la penale " Mancato rispetto della pianificazione dell'intervento ".		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.3 TNCO – Test negativi in collaudo

L'indicatore misura i test con esito negativo in collaudo e si applica a tutti i test definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa del MdS (funzionali e non funzionali).

Tale indicatore è misurato in caso di collaudo completato, cioè in assenza di errori bloccanti, che comportano la sospensione del collaudo.

In presenza di errori tali da superare la percentuale minima definita o in presenza di errori bloccanti il collaudo sarà sospeso.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti dal MdS, 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	Num_test_neg = Numero di test eseguiti con esito negativo Num_test_tot = Numero di test totali previsti nel piano di test		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNCO = \frac{Num_test_neg}{Num_test_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TNCO = 0\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia <u>entro il 10%</u> comporterà la temporanea sospensione del collaudo fino a 3 giorni, senza ripianificazione, e l'emissione di 1 Rilievo sull'obiettivo , incrementando l'indicatore RLOB . Il mancato rispetto del valore di soglia limite <u>oltre il 10%</u> comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della penale " Sospensione del collaudo ", fino alla comunicazione del fornitore di ripresa del collaudo.		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.4 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo realizzativo (Sviluppo / MEV / MAD) per cause imputabili al Fornitore.

Qualora i test negativi eseguiti sulla base del Piano di test consegnato siano tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazioni di sospensione del collaudo e di ripresa
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<i>Data_sospensione</i> = Data di singola sospensione del collaudo <i>Data_ripresa</i> = Data di singola ripresa del collaudo <i>Num_sosp</i> = Numero di sospensioni del collaudo		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capiti, per le successive)		
Formula	$GSCO = \sum_{i=1}^{Num_sosp} Data_ripresa_i - Data_sospensione_i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$GSCO = 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia, il MdS emetterà 1 Rilievo sull'obiettivo , incrementando l'indicatore RLOB .		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.5 DAES – Difettosità in esercizio

Per ogni obiettivo realizzativo rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva nel periodo di riferimento concordato con l'Amministrazione la difettosità del software.

Nello specifico la difettosità rappresenta il numero di errori rilevati su un software, rapportata alle dimensioni dello stesso misurate in PF. Per errori devono intendersi sia anomalie che cambiano lo stato di funzionamento del software (es. che determinano un blocco dell'esecuzione), sia anomalie che non impediscono il funzionamento del software ma che determinano risultati non conformi alle specifiche.

Con riferimento allo standard ISO 25010, la definizione di cui sopra copre le seguenti sottocaratteristiche di qualità del software:

- *Maturity* (sotto caratteristica di *Reliability*): Capacità del software di mantenersi in un normale stato di funzionamento.
- *Functional correctness* (sotto caratteristica di *Functional Suitability*): Capacità del software di fornire i risultati corretti con il grado di precisione richiesto.

Si fa presente che tale indicatore non sostituisce il TROI, che invece è finalizzato a misurare la tempestività di risoluzione delle eventuali anomalie in esercizio.

Caratteristica	Affidabilità, Idoneità funzionale	Sotto caratteristica	Maturity Functional Correctness	
Aspetto da valutare	Malfunzionamenti in avvio di esercizio			
Unità di misura	Numero malfunzionamenti	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni Email Segnalazioni che non passano dal Service Desk	
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio (solitamente 12 mesi successivi all'avvio)	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento	
Dati da rilevare	Num_malf = Numero di malfunzionamenti su funzionalità nuove e/o modificate dall'obiettivo, rilevati durante il periodo di riferimento per ciascuna categoria di malfunzionamento.			
Regole di campionamento	Per una tracciatura completa è necessario che il fornitore registri anche le comunicazioni e le segnalazioni che possono provenire direttamente dal personale dell'amministrazione che normalmente non passa dal Service Desk.			
Formula	DAES = Num_malf			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valori di soglia	Categoria Malfunzionamento	Dimensioni obiettivo		
		<= 100 PF	> 100 PF e <= 1000 PF	> 1000 PF
	Categoria 1 (DAES1)	1	2	3
	Categoria 2 (DAES2)	2	4	6
	Categoria 3 (DAES3)	4	6	8



	Categoria 4 (DAES4)	6	8	10
Valori incentivanti	Categoria Malfunzionamento	Dimensioni obiettivo		
		<= 100 PF	> 100 PF e <= 1000 PF	> 1000 PF
	Categoria 1 (DAES1)	0	0	0
	Categoria 2 (DAES2)	1	2	3
	Categoria 3 (DAES3)	2	3	4
	Categoria 4 (DAES4)	3	4	5
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto dei valori di soglia DAES1 e DAES2 comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di difettosità per obiettivo", per ciascun malfunzionamento aggiuntivo rispetto al valore di soglia.</p> <p>Il mancato rispetto dei valori di soglia DAES3 e DAES4 comporterà l'emissione di 1 Rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore RLOB, per ciascun malfunzionamento aggiuntivo rispetto al valore di soglia.</p> <p>Il mancato rispetto dei valori incentivanti comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP1 – "Avvio in esercizio".</p>			
Eccezioni	Nessuna			

Le categorie di malfunzionamento, in coerenza con il Capitolato Tecnico, possono essere così classificate:

Categoria	Descrizione
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
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)
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
4	sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati



4.1.6 VISS – Violazioni degli standard di sviluppo

Gli standard di sviluppo e le linee guida saranno definiti a valle del periodo di avviamento e pertanto l'indicatore si applicherà esclusivamente dopo la condivisione dei suddetti standard tra il Fornitore e l'Amministrazione.

Caratteristica	Manutenibilità	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard di sviluppo e delle linee guida		
Unità di misura	Numero di violazioni	Fonte dati	Standard e linee guida
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al collaudo
Dati da rilevare	Num_viol = Numero di violazioni		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$VISS = Num_viol$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$VISS = 0$		
Azioni contrattuali	In caso di non rispetto del valore di soglia, <u>per ogni unità di scostamento dal valore soglia</u> , il MdS emetterà 1 Rilievo sull'obiettivo , incrementando il contatore dei rilievi dell'obiettivo RLOB . Il collaudo verrà sospeso per 3 giorni per il ripristino del livello di servizio richiesto. In caso di recidiva (nuova consegna software con indicatore non conforme), il MdS applicherà la penale "Sospensione del collaudo" .		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.7 RLOB – Rilievi sull'obiettivo

L'indicatore di qualità conteggia i rilievi emessi a fronte del non rispetto degli indicatori di obiettivo e non conformità rilevata, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dal MdS per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiati da specifici indicatori di qualità.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità nella realizzazione di un obiettivo afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	$N_rilievi_ob$ = Numero rilievi emessi sull'obiettivo		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLOB = N_rilievi_ob$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLOB \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, <u>per ogni unità di scostamento dal valore soglia</u> , l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo" .		
Eccezioni	Nessuna		



4.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC) E MANUTENZIONE IN GARANZIA

4.2.1 TROI – Tempestività nel ripristino dell'operatività per intervento

L'indicatore è strutturato in 4 misurazioni specifiche per ciascuna categoria di malfunzionamento. La classificazione delle differenti categorie è presente all'interno del Capitolato Tecnico.

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

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo		
Unità di misura	Ora solare o lavorativa (a multipli di 0,5) a seconda della categoria di malfunzionamento	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni (per il software in garanzia)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Attivazione = Avvio del processo di risoluzione in formato gg/mm/aaaa hh:mi Termine = Termine del processo di risoluzione in formato gg/mm/aaaa hh:mi Sospensione = tempo di sospensione della risoluzione per cause non imputabili al fornitore, misurato in ore e minuti Num_segn = Numero totale di segnalazioni per categoria		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROI = Termine_i - Attivazione_i - Sospensione_i$ Il calcolo sopra indicato deve essere effettuato <u>per ogni malfunzionamento (i)</u> .		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Categoria 1	TROI <= 8 ore solari	
	Categoria 2	TROI <= 8 ore lavorative	
	Categoria 3	TROI <= 16 ore lavorative	
	Categoria 4	TROI <= 24 ore lavorative	
Azioni contrattuali	In corso di erogazione dei servizi contrattuali, il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di manutenzione correttiva , incrementando l'indicatore RSMA <u>per ogni 8 ore solari o frazione (Categoria 1) o per ogni 8 ore lavorative o frazione (Categoria 2) o per ogni 16 ore lavorative o frazione (Categoria 3) o per ogni 24 ore lavorative o frazione (Categoria 3) di ritardo</u> rispetto ai valori soglia di cui sopra; Nel periodo di garanzia, il mancato rispetto del valore soglia per il software in garanzia comporterà l'applicazione della penale "Mancata tempestività di ripristino del software in garanzia" <u>per ogni ora solare/lavorativa di ritardo o frazione</u> (a seconda della categoria di malfunzionamento) rispetto ai valori soglia di cui sopra.		
Eccezioni	Nessuna		



4.2.2 CSRC – Case recidivi

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

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso malfunzionamento		
Unità di misura	Numero di case recidivi	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_case = Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso malfunzionamento. Il calcolo deve tenere conto delle diverse <u>categorie di malfunzionamento</u> .		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSRC = N_{case}$ Il calcolo sopra indicato deve essere effettuato <u>per categoria di malfunzionamento</u> .		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Categoria 1	CSRC = 0	
	Categoria 2	CSRC = 0	
	Categoria 3	CSRC = 1	
	Categoria 4	CSRC = 1	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia per i malfunzionamenti di categoria 1 e 2 comporterà <u>per ogni case di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale “Difettosità recidiva in esercizio” . Il mancato rispetto del valore di soglia per i malfunzionamenti di categoria 3 e 4 comporterà <u>per ogni case di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di manutenzione correttiva , incrementando l'indicatore RSMA .		
Eccezioni	Nessuna		



4.2.3 RIDM – Riduzione degli interventi di manutenzione correttiva

L'indicatore di qualità misura la riduzione degli interventi di Manutenzione Correttiva di anno in anno durante il periodo contrattuale.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Riduzione degli interventi di manutenzione correttiva rispetto all'anno precedente		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT)
Periodo di riferimento	Anno contrattuale	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	N_{MAC_1} = Numero di malfunzionamenti rilevati nel primo anno contrattuale N_{MAC_2} = Numero di malfunzionamenti rilevati nel secondo anno contrattuale N_{MAC_3} = Numero di malfunzionamenti rilevati nel terzo anno contrattuale N_{MAC_4} = Numero di malfunzionamenti rilevati nel quarto anno contrattuale N_{MAC_5} = Numero di malfunzionamenti rilevati nel quinto anno contrattuale		
Regole di campionamento	L'indicatore sarà applicato alle applicazioni ritenute più critiche dall'Amministrazione, che saranno indicate al termine del periodo di avviamento o comunque in corso di esecuzione del Contratto esecutivo.		
Formula	$RIDM_{2_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_2}}{N_{MAC_1}}\right)$ $RIDM_{3_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_3}}{N_{MAC_2}}\right)$ $RIDM_{4_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_4}}{N_{MAC_3}}\right)$ $RIDM_{5_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_5}}{N_{MAC_4}}\right)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RIDM >= 5%		
Valore incentivante	RIDM >= 10%		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Mancata riduzione degli interventi di MAC".</p> <p>Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP2 "Riduzione degli interventi di MAC".</p>		
Eccezioni	Nessuna		



4.2.4 RIMC – Reperibilità e Interventi fuori orario Manutenzione Correttiva

L'indicatore di qualità conteggia l'indisponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva per:

- la reperibilità H24, 7 giorni su 7;
- la disponibilità ad intervenire al di fuori dell'orario di servizio entro 1 ora dalla ricezione della richiesta da parte del MdS.

Si precisa che il contatore relativo al presente indicatore sarà incrementato automaticamente a fronte di:

- Ogni mancata risposta al telefono della persona indicata in reperibilità;
- Ogni ora o frazione di mancata risposta all'e-mail entro 1 ora dalla ricezione della stessa da parte della persona indicata in reperibilità;
- Ogni ora o frazione di mancato intervento entro 1 ora dalla ricezione della richiesta da parte del MdS.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Numero di richieste di contatto (via telefono o e-mail) a cui il MdS non ha ricevuto risposta e numero interventi fuori orario per i quali non sono stati rispettati i tempi previsti.		
Unità di misura	Richieste di contatto/ di intervento	Fonte dati	Chiamate telefoniche E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{richieste}$ = Numero di richieste di contatto/ di intervento per le quali non sono stati rispettati i tempi previsti.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RIMC = N_{richieste}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RIMC = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per <u>ogni unità aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia, l'applicazione della penale " Mancata reperibilità e interventi fuori orario del servizio di Manutenzione Correttiva "		
Eccezioni	Nessuna		



4.2.5 RSMA – Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva

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

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	
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 rappresentati nel Contratto esecutivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_rilievi_mac$ = Numero di rilievi inerenti l'erogazione del servizio di manutenzione correttiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSMA = N_rilievi_mac$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSMA \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo in più rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di manutenzione correttiva" .		
Eccezioni	Nessuna		



5 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE

5.1 SERVIZIO DI CONDUZIONE APPLICATIVA

5.1.1 RSCA – Rispetto di una scadenza del Servizio di Conduzione Applicativa

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali indicate nei piani di gestione o comunque comunicate dal MdS.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza devono essere rilevati: <ul style="list-style-type: none">- <i>Data_prev</i> = Data prevista per la conclusione dell'attività- <i>Data_eff</i> = Data effettiva di conclusione dell'attività		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSCA = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSCA \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione aggiuntivo rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di conduzione applicativa , incrementando l'indicatore RLCA .		
Eccezioni			



5.1.2 TPCR – Tempestività nella presa in carico delle richieste

L'indicatore di qualità misura la tempestività nella presa in carico delle richieste relative al sotto-servizio di Gestione Dati.

Si fa presente che la presa in carico cui fa riferimento l'indicatore è quella del team di "gestione dati", per cui la data e l'ora di ricezione della richiesta è quella in cui effettivamente la richiesta è pervenuta al team, anche nel caso in cui sia precedentemente transitata da altri gruppi di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Presa in carico delle richieste di conduzione applicativa		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Sistema di TT Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ciascuna richiesta devono essere rilevati: <ul style="list-style-type: none">- N_{rich_pc} = Numero di richieste prese in carico nei tempi previsti^(*)- N_{rich_tot} = Numero di richieste totali ^(*) Si fa presente che i tempi previsti sono generalmente pari a <u>3 ore lavorative</u> ; tuttavia, il MdS, sulla base di specifiche valutazioni da effettuare sulla singola richiesta, può stabilire di aumentare tale limite, dandone apposita comunicazione al Fornitore all'atto della sottomissione della richiesta.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TPCR = \frac{N_{rich_pc}}{N_{rich_tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TPCR = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di differenza in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Mancata tempestività nella presa in carico delle richieste del servizio di conduzione applicativa" .		
Eccezioni			



5.1.3 TRIR – Tempestività nella risoluzione delle richieste

L'indicatore di qualità misura la tempestività nella risoluzione delle richieste relative al sotto-servizio di Gestione Dati.

Si fa presente che la risoluzione cui fa riferimento l'indicatore è quella del team di "gestione dati", per cui la data e l'ora di ricezione della richiesta è quella in cui effettivamente la richiesta è pervenuta al team, anche nel caso in cui sia precedentemente transitata da altri gruppi di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Risoluzione delle richieste di conduzione applicativa		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Sistema di TT Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ciascuna richiesta devono essere rilevati: <ul style="list-style-type: none">- N_{rich_ris} = Numero di richieste risolte nei tempi previsti^(*)- N_{rich_tot} = Numero di richieste totali ^(*) Si fa presente che i tempi previsti sono generalmente pari a 8 ore lavorative ; tuttavia, il MdS, sulla base di specifiche valutazioni da effettuare sulla singola richiesta, può stabilire di aumentare tale limite, dandone apposita comunicazione al Fornitore all'atto della sottomissione della richiesta.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRIR = \frac{N_{rich_ris}}{N_{rich_tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TRIR = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di differenza in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di conduzione applicativa , incrementando l'indicatore RLCA .		
Eccezioni			



5.1.4 COED – Correttezza delle elaborazioni dati

L'indicatore di qualità misura la correttezza delle elaborazioni dei dati richieste dall'Amministrazione per il sotto-servizio di Gestione dati.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Correttezza
Aspetto da valutare	Percentuale corrette		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- N_{pr} = Numero di richieste correttamente elaborate- N_{tot} = Numero totale di richieste da elaborare		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$COPE = \frac{N_{pr}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	COPE = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Mancata correttezza delle elaborazioni di dati ".		
Eccezioni			



5.1.5 SRBD – Support Response Time per gli interventi sulla base dati

L'indicatore di qualità misura il rispetto dei tempi previsti per la risoluzione di segnalazioni che necessitano di interventi sulla base dati.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di risoluzioni effettuate nei termini previsti		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per l'indicatore è necessario calcolare: <ul style="list-style-type: none">- N_{ris} = Numero di risoluzioni effettuate entro il termine di 64 ore lavorative dalla data di ricezione- N_{tot} = Numero totale di richieste di intervento ricevute dal Service Desk che necessitano di interventi sulla base dati		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SRBD = \frac{N_{ris}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SRBD \geq 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di conduzione applicativa , incrementando l'indicatore RLCA .		
Eccezioni			



5.1.6 INCA – Interventi fuori orario Conduzione Applicativa

L'indicatore di qualità conteggia l'indisponibilità del servizio di Conduzione Applicativa che dovrà garantire la disponibilità ad intervenire al di fuori dell'orario di servizio entro 1 ora dalla ricezione della richiesta da parte del MdS. Si precisa che il contatore dell'indicatore sarà incrementato per ogni ora o frazione di ritardo rispetto all'orario previsto.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Mancato rispetto dei tempi previsti per gli interventi fuori orario.		
Unità di misura	Richiesta di intervento	Fonte dati	Chiamate telefoniche E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<i>Data_rich</i> = Data di ricezione della richiesta nel formato gg/mm/aaaa hh:mi:ss <i>Data_int</i> = Data di effettiva disponibilità fuori orario nel formato gg/mm/aaaa hh:mi:ss		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$INCA = Data_int - Data_rich$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$INCA = 1 \text{ ora}$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per <u>ogni ora o frazione di ritardo</u> rispetto al valore di soglia, l'applicazione della penale " Mancata disponibilità fuori orario del servizio di Conduzione Applicativa "		
Eccezioni	Nessuna		



5.1.7 RLCA – Rilievi sul servizio di Conduzione Applicativa

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

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di conduzione applicativa afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	- $N_{rilievi_sca}$ = Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di conduzione applicativa		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLCA = N_{rilievi_sca}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLCA \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento in aumento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di conduzione applicativa" .		
Eccezioni	Nessuna		



5.2 SERVIZIO DI GESTIONE SITI

5.2.1 RSCG – Rispetto di una scadenza contrattuale del servizio di gestione siti

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali indicate nei piani di gestione o comunque comunicate dal MdS.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze contrattuali		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<i>Data_scadenza</i> = Data prevista di erogazione di un'attività <i>Data_eff</i> = Data effettiva in cui l'attività è erogata		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSCG = Data_eff - Data_scadenza$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSCG \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di gestione siti , incrementando l'indicatore RSGS .		
Eccezioni	Nessuna		



5.2.2 DISG – Disponibilità del presidio del servizio di gestione siti

L'indicatore di qualità misura la disponibilità giornaliera delle risorse per il presidio.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Presenza giornaliera del numero minimo di risorse nelle sedi operative		
Unità di misura	Numero di risorse	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ogni giorno di lavoro previsto: N_{ris_prev} = Numero di risorse previste per fascia oraria N_{ris_eff} = Numero di risorse effettive per fascia oraria		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DISG = N_{ris_eff} - N_{ris_prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DISG \geq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di gestione siti , incrementando l'indicatore RSGS.		
Eccezioni	Nessuna		



5.2.3 TPSG – Tempestività di pubblicazione del servizio di gestione siti

L'indicatore di qualità misura la tempestività nella pubblicazione di contenuti sui siti gestiti.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di richieste evase nei tempi contrattualmente previsti.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Rendicontazioni Registro richieste di pubblicazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<i>Data_invio_rich</i> = Data di invio della richiesta nel formato gg/mm/aaaa hh:mi <i>Data_evas_rich</i> = Data di evasione della richiesta nel formato gg/mm/aaaa hh:mi <i>N_rich</i> = Numero di richieste evase nei termini previsti nel periodo di riferimento <i>Tot_rich</i> = Totale delle richieste nel periodo di riferimento		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TPSG = \frac{N_{rich}}{Tot_{rich}}$ <p>Per richieste evase nei termini previsti si intendono tutte le richieste per cui:</p> $Data_{evas_rich} - Data_{invio_rich} \leq valore_limite$ <p>Dove il valore limite è pari a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 ore lavorative per le richieste di pubblicazione urgenti - 8 ore lavorative per le richieste di pubblicazione ordinarie <p><u>In caso di richieste "multiple",</u> ossia richieste che contengono più sotto-richieste elementari, il valore limite sopra indicato si applica per ogni gruppo di 3 sotto-richieste.</p> <p>Ad esempio se una richiesta di pubblicazione urgente (con valore limite quindi di 3 ore) contiene 5 sotto-richieste elementari, il valore limite complessivo sarà di 6 ore (3 ore per le prime 3 richieste elementari e 3 ore per le ulteriori 2 richieste elementari).</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TPSG = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di gestione siti , incrementando l'indicatore RSGS.		
Eccezioni	Nessuna		



5.2.4 CPSG – Correttezza delle pubblicazioni effettuate dal servizio di gestione siti

L'indicatore misura la correttezza delle pubblicazioni effettuate nell'ambito del servizio di gestione siti.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Assenza di errori nella pubblicazione dei contenuti		
Unità di misura	Numero di errori	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{err} = Numero di errori rilevati dal MdS sui contenuti pubblicati		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CPSG = N_{err}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CPSG = 0$		
Azioni contrattuali	Per le richieste di pubblicazione ordinarie, il mancato rispetto del valore soglia comporterà, <u>per ogni errore aggiuntivo rispetto al valore soglia</u> , l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di gestione siti , incrementando l'indicatore RSGS. Per le richieste di pubblicazione urgenti, il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'applicazione della penale " Mancata correttezza nella pubblicazione di contenuti " <u>per ogni errore aggiuntivo</u> rispetto al valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



5.2.5 RSGS – Rilievi sul servizio di gestione siti

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

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di gestione siti afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_rilievi_sgs$ = Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di gestione siti		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSGS = N_rilievi_sgs$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSGS \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo in più rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Eccesso di rilievi sul servizio di gestione siti ".		
Eccezioni	Nessuna		



5.3 SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO

5.3.1 CRAT – Correttezza dei risultati delle attività

L'indicatore misura la correttezza dei risultati per le attività svolte nell'ambito del servizio di supporto tecnico-specialistico.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Assenza di errori nei dati e nelle informazioni fornite		
Unità di misura	Numero di errori	Fonte dati	Comunicazioni Verbali SAL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{err} = Numero di errori rilevati dal MdS in merito alle informazioni e ai dati forniti nell'ambito dell'erogazione del servizio		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CRAT = N_{err}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CRAT = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancata correttezza dei risultati delle attività del servizio di supporto tecnico-specialistico" <u>per ogni errore aggiuntivo</u> rispetto al valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



5.3.2 RTSP – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per il servizio di supporto tecnico-specialistico

L'indicatore misura la capacità di rispettare i tempi contrattualmente previsti per le consegne e si applica a tutte le richieste pianificabili e non.

Le consegne saranno considerate effettuate nei tempi previsti qualora conformi agli standard previsti ed accettate dal referente MdS rispetto ai requisiti definiti (quindi al netto di richieste di modifica non precedentemente concordate).

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze contrattuali per la consegna dei risultati nell'ambito dell'erogazione del servizio di supporto tecnico-specialistico		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piani di lavoro Comunicazioni Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ogni consegna devono essere misurati: <i>Data_prev</i> = Data prevista per la consegna in formato gg/mm/aaaa hh:mi:ss <i>Data_eff</i> = Data effettiva di consegna in formato gg/mm/aaaa hh:mi:ss		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTSP = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RTSP \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di supporto tecnico-specialistico per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione, incrementando l'indicatore RSTS .		
Eccezioni	Nessuna		



5.3.3 DMDC – Disponibilità del materiale didattico del corso

L'indicatore di qualità misura la disponibilità del materiale didattico del corso nei tempi contrattualmente previsti.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Giorni di ritardo rispetto alla data di disponibilità del materiale didattico prevista		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Email Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Al termine del corso	Frequenza di misurazione	Al termine del corso
Dati da rilevare	<i>Data_prev</i> = Data prevista di disponibilità del materiale didattico <i>Data_eff</i> = Data effettiva di disponibilità del materiale didattico		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DMDC = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DMDC ≤ 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di servizio di supporto tecnico-specialistico , incrementando l'indicatore RSTS.		
Eccezioni			



5.3.4 RSTS – Rilievi sul servizio di supporto tecnico-specialistico

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate sul servizio di supporto tecnico-specialistico, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dal MdS per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o non presidiate.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di supporto tecnico-specialistico afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{rilievi_sts}$ = Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di supporto tecnico-specialistico		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSTS = N_{rilievi_sts}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSTS \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale “Eccesso di rilievi sul servizio di supporto tecnico-specialistico” .		
Eccezioni	Nessuna		



5.4 SERVIZIO DI SERVICE DESK

5.4.1 DSSD – Disponibilità del servizio di Service Desk

L'indicatore di qualità misura l'effettiva disponibilità del servizio e al canale telefonico, che sarà considerato come non disponibile in relazione alla saturazione delle linee messe a disposizione per l'accesso al servizio.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Disponibilità
Aspetto da valutare	Percentuale di disponibilità mensile		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- Min_disp = Minuti di disponibilità effettiva del servizio- Min_tot = Minuti totali di servizio previsti		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DSSD = \frac{Min_disp}{Min_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DSSD \geq 99,95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni 0,05% o frazione di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Mancata disponibilità del servizio di Service Desk ".		
Eccezioni			



5.4.2 PECP – Percentuale di chiamate perse

L'indicatore di qualità misura il numero di chiamate pervenute al servizio di Service Desk e terminate prima di avere ottenuto risposta dall'operatore.

Devono essere considerate tutte le chiamate entranti, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta degli operatori, al netto di quelle di durata inferiore ai 30 secondi e tenendo conto delle sole chiamate per cui l'utente ha selezionato l'opzione di colloquio con l'operatore di SD. Si applica al solo canale telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Misurazione della percentuale di chiamate entranti perse dagli operatori.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- Num_ch_perse = Numero di chiamate perse (al netto delle chiamate abbandonate con attesa inferiore a 30 secondi)- Num_tot = Numero totale di richieste di contatto con l'operatore		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PECP = \frac{Num_ch_perse}{Num_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PECP <= 1%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Eccesso di chiamate perse dal Servizio di Service Desk".		
Eccezioni			



5.4.3 TMRI – Tempo medio di risposta

L'indicatore di qualità misura la media mensile delle medie giornaliere del tempo di risposta alle chiamate effettuate nell'ora di picco.

Per "ora di picco" si deve intendere l'ora lavorativa intera (ad es. 8.00-9.00, 11.00-12.00, non 8.35-9.35) nella quale si sono verificate il maggior numero di chiamate rispetto il totale di chiamate del generico giorno.

Si applica al solo canale telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di risposta nelle ore di picco		
Unità di misura	Secondo	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	- <i>Media</i> = Tempo medio di risposta alle chiamate telefoniche effettuate nelle ore di picco.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TMRI = Media$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TMRI ≤ 30		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni secondo o frazione di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD .		
Eccezioni			



5.4.4 TMAT – Tempo massimo di attesa

L'indicatore di qualità misura il tempo di attesa degli utenti prima di riuscire a contattare un operatore.

Si applica al solo canale telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Numero di chiamate a cui è stato risposto nei tempi previsti		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- N_{resp} = Numero di chiamate a cui è stato risposto entro il termine di 10 secondi dall'avvio della chiamata- N_{tot} = Numero totale di chiamate		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TMAT = \frac{N_{resp}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TMAT \geq 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD.		
Eccezioni			



5.4.5 PCCA – Presa in carico delle richieste pervenute attraverso canali asincroni

L'indicatore di qualità misura il tempo medio di presa in carico delle richieste di contatto pervenute al servizio di Service Desk attraverso canali asincroni.

La notifica della presa in carico da parte del Service Desk avverrà verso l'utente attraverso e-mail o altri sistemi automatizzati interni al sistema di webticketing.

Nella misurazione, occorre considerare che il tempo di presa in carico "target" è di 4 ore e il tempo "massimo" è di 6 ore.

L'indicatore si applica ai canali asincroni considerando come data/ora di riferimento per il calcolo del parametro la prima data/ora utile in relazione all'orario del servizio, ad es. nel caso di tagliando pervenuto alle 12.13 di domenica, la data/ora da considerare per il calcolo del parametro sarà lunedì alle h. 08.00).

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di richieste prese in carico nei termini previsti		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- $Rich_{pc_target}$ = Numero di richieste prese in carico entro il termine target (4 ore)- $Rich_{pc_max}$ = Numero di richieste prese in carico entro il termine massimo (6 ore)- $Rich_{tot}$ = Numero totale di richieste		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PCCA_{target} = \frac{Rich_{pc_target}}{Rich_{tot}}$ $PCCA_{max} = \frac{Rich_{pc_max}}{Rich_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PCCA_{target} \geq 90\%$ $PCCA_{max} = 100\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia $PCCA_{target}$ comporterà <u>per ogni 0,5% o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD . Il mancato rispetto del valore soglia $PCCA_{max}$ comporterà <u>per ogni 0,5% o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'applicazione della penale "Mancata presa in carico delle richieste del servizio di Service Desk"		
Eccezioni			



5.4.6 TTRR – Tempo di trasferimento delle richieste

L'indicatore di qualità misura il tempo medio rispetto al quale il Service Desk trasferisce la richiesta alla struttura competente individuata dal processo di Problem Determination.

Nella misurazione, occorre considerare che il tempo di presa in carico "target" è di 4 ore e il tempo "massimo" è di 6 ore.

Si applica al solo canale telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempo di trasferimento della richiesta alla struttura competente individuata dal processo di Problem Determination del Service Desk		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- $Rich_tr_target$ = Numero di richieste trasferite entro il termine target (4 ore)- $Rich_tr_max$ = Numero di richieste trasferite entro il termine massimo (6 ore)- $Rich_tot$ = Numero totale di richieste		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TTRR_{target} = \frac{Rich_tr_target}{Rich_tot}$ $TTRR_{max} = \frac{Rich_tr_max}{Rich_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TTRR_{target} \geq 90\%$ $TTRR_{max} = 100\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia $TTRR_{target}$ comporterà <u>per ogni 0,5% o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD . Il mancato rispetto del valore soglia $TTRR_{max}$ comporterà <u>per ogni 0,5% o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'applicazione della penale "Mancato trasferimento delle richieste del servizio di Service Desk"		
Eccezioni			



5.4.7 RPCO – Risoluzione al primo contatto

L'indicatore di qualità misura la percentuale di ticket chiusi direttamente da personale del SD, senza la necessità di scalare la richiesta al secondo livello. Nella misurazione dell'indicatore dovranno essere separate le richieste di tipo informativo da tutte le altre.

Si applica al solo canale telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Chiusura del Ticket al primo contatto		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Reportistica
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- $Rich_ch$ = Numero di richieste chiuse al primo contatto- $Rich_tot$ = Numero totale di richieste		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RPCO = \frac{Rich_ch}{Rich_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RPCO \geq 90% per le richieste di tipo informativo RPCO \geq 75% per tutte le altre richieste		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD .		
Eccezioni			



5.4.8 ERSD – Errori nelle risposte del Service Desk

L'indicatore di qualità misura la qualità delle risposte fornite dal servizio di Service Desk.

Le risposte sbagliate saranno segnalate dagli utenti ai referenti del MdS per il servizio di SD.

Si applica al solo canale telefonico.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Errori nelle risposte fornite dal Service Desk		
Unità di misura	Errore	Fonte dati	Reportistica Comunicazioni E-mail Verbali
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	- Num_risp_err = Numero di risposte errate fornite dal Service Desk		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ERSD = Num_risp_er$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	ERSD = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risposta errata di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD .		
Eccezioni			



5.4.9 SOUT – Soddisfazione degli utenti

L'indicatore di qualità misura il livello di soddisfazione degli utenti che hanno usufruito del servizio di Service Desk.

Caratteristica	-	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito del servizio di SD. La valutazione avverrà utilizzando numeri positivi in scala da 1 a 10 in cui: <ul style="list-style-type: none">- <=5 corrisponde a “non soddisfatto”;- =6 corrisponde a “appena soddisfatto”;- =7-8 corrisponde a “soddisfatto”;- =9-10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Questionari telefonici e/o via web
Periodo di riferimento	Per ogni rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Dovranno essere valutate: <ul style="list-style-type: none">- <i>Risp_pos</i> = Numero di risposte positive (valore >=7)- <i>Risp_tot</i> = Numero di risposte totali		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SOUT = \frac{Risp_pos}{Risp_tot}$		
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 <= 0,5%- per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5%		
Valore di soglia	SOUT >= 90%		
Valore incentivante	SOUT >= 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD . Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP3 “Soddisfazione del servizio di Service Desk” .		
Eccezioni			



5.4.10 TCRE – Tempi di consegna della reportistica

L'indicatore di qualità misura i tempi di consegna relativi al sotto servizio di Reporting.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi di consegna		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Email Comunicazioni
Periodo di riferimento	Ogni mese	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ogni report da consegnare dovranno essere rilevati: - <i>Data_prev</i> = Data prevista di consegna in formato gg/mm/aaaa hh:mi:ss - <i>Data_eff</i> = Data effettiva di consegna in formato gg/mm/aaaa hh:mi:ss		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TCRE = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TCRE <=0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Service Desk , incrementando l'indicatore RLSD .		
Eccezioni			



5.4.11 RLSD – Rilievi sul servizio di Service Desk

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

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di Service Desk afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	- $N_rilievi_sd$ = Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Service Desk		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLSD = N_rilievi_sd$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLSD \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale “Eccesso di rilievi sul servizio di Service Desk” .		
Eccezioni	Nessuna		



6 INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPESSE

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 o dei valori incentivanti individuati per ciascun indicatore di seguito.

Indice di prestazione	Indicatore di qualità correlato	Quota sospesa
IP1 – Avvio in esercizio	DAES – Difettosità in esercizio	10%
IP2 - Riduzione degli interventi di MAC	RIDM – Riduzione degli interventi di manutenzione correttiva	5%
IP3 - Soddisfazione del servizio di Service Desk	SOUT – Soddisfazione degli utenti	5%

In particolare:

- Il mancato rispetto dei valori incentivanti previsti per l'indicatore DAES comporterà la mancata erogazione della quota sospesa (10%) sul corrispettivo dell'obiettivo di realizzazione rispetto a cui è calcolato.
- Il mancato rispetto del valore incentivante previsto per l'indicatore RIDM comporterà la mancata erogazione della quota sospesa (5%) su ciascun corrispettivo trimestrale previsto per l'anno di misurazione.
- Il mancato rispetto del valore incentivante previsto per l'indicatore SOUT comporterà la mancata erogazione della quota sospesa (5%) su ciascun corrispettivo trimestrale previsto per l'anno di misurazione.