

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO  
INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA A PROCEDURA APERTA IN DUE LOTTI PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI RELATIVI ALLA  
PRODUZIONE E MANUTENZIONE SOFTWARE IN AMBIENTE MICROSOFT E PHP - ID 2225**



## INDICE

<b>CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC .....</b>	<b>1</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>2</b>
<b>1. SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
1.1 Definizioni.....	3
<b>2. MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>5</b>
<b>3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>7</b>
3.1 PFIN - Personale inadeguato.....	7
3.2 RSSA – Risorse sostituite senza l’autorizzazione di Sogei .....	8
3.3 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale .....	9
3.4 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale.....	10
3.5 RLFN – Rilievi sulla fornitura .....	12
<b>4. INDICATORI DI QUALITÀ DELL’AFFIDAMENTO .....</b>	<b>13</b>
4.1 CTNC – Tasso di casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo .....	13
4.2 RCVC – Ritardo nella chiusura della verifica di conformità .....	14
4.3 STAF – Rispetto di una scadenza temporale di un affidamento .....	15
4.4 VNPA – Verifica negativa dei prodotti di output previsti dall’affidamento .....	16
4.5 MGTR – Manutenzione in garanzia - Tempestività di ripristino .....	17
4.6 RSPA – Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell’affidamento.....	18
4.7 PSAF – Personale sostituito impiegato nell’Affidamento.....	19
4.8 RLAF – Rilievi sull’affidamento.....	19



## 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 servizi di entrambi i lotti 1 e 2.

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

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

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

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

### 1.1 Definizioni

<b>Indicatore della qualità</b>	Informazione quantitativa e qualitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.
<b>Classificazione dei malfunzionamenti (in esercizio)</b>	<p>La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente secondo quanto di seguito riportato:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bloccante - malfunzionamento per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;</li><li>• Grave - malfunzionamento per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);</li><li>• Altro - malfunzionamento per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, oppure malfunzionamento marginale oppure anomalia rilevata sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati Categorie di malfunzionamento in esercizio.</li></ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori di soglia definiti per ogni indicatore.
<b>Frequenza di misurazione</b>	Periodicità con cui vanno effettuate le valutazioni degli indicatori rispetto ai valori di soglia definiti; possono essere effettuate più misurazioni nell'arco di un periodo di riferimento al fine di tenere sotto controllo il trend degli scostamenti dal valore di soglia definito.



<b>Eccezioni</b>	Circostanze particolari, definite dalla Committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.
------------------	--



## 2. MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

	Governo della fornitura	Servizi di Sviluppo	(Solo Lotto 2) Servizio di Presidio	Servizio di Supporto Specialistico	Servizio di Manutenzione Correttiva	Azione Contrattuale	
						Rilievo	Penale
PFIN - Personale inadeguato	X					X	
RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di Sogei	X					X	
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X					X	X
TISP – Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale	X					X	
RLFN – Rilievi sulla fornitura	X						X
CTNC – Tasso di casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo		X				X	
RCVC – Ritardo nella chiusura della verifica di conformità		X				X	
STAF - Rispetto di una scadenza temporale di un affidamento		X	X	X	X	X	
VNPA - Verifica negativa dei prodotti di output previsti dall'affidamento			X	X	X	X	
MGTR – Manutenzione in garanzia - tempestività di ripristino		X			X		X

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in due lotti per l'acquisizione di servizi relativi alla produzione e manutenzione software in ambiente Microsoft e PHP - ID 2225

Appendice 2 al Capitolato tecnico - Indicatori di qualità



RSPA – Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento		X	X	X	X		X
PSAF – Personale sostituito impiegato nell'Affidamento		X	X	X	X	X	
RLAF – Rilievi sull'affidamento		X	X	X	X		X



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

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità finalizzati a misurare, per entrambi i lotti 1 e 2, i diversi aspetti relativi a 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 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 Sogei ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta rispetto al ruolo richiesto, richiedendone la rimozione.

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

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 di richiesta formale di sostituzione di risorse Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	$N_{ris\_inad}$ = Numero di risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta di Sogei		
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 <b>Rilievo sulla fornitura</b> per <u>ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.2 RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di Sogei

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore e senza l'autorizzazione della Sogei, delle risorse impiegate nella fornitura, ivi compresi Responsabili degli Affidamenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse impiegate nella fornitura sostituite senza l'autorizzazione di Sogei		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	$N_{ris\_sost}$ = Numero di risorse sostituite senza autorizzazione di Sogei		
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 <b>Rilievo sulla fornitura</b> per <u>ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni	Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"><li>- ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;</li><li>- ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione;</li><li>- ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.</li></ul>		



### 3.3 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.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Eventi misurati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consegna cv</b></li> <li>• <b>Individuazione Responsabile dell’Affidamento e presa in carico</b></li> <li>• <b>Sottoscrizione Verbale di affidamento</b></li> <li>• <b>Predisposizione degli strumenti</b> necessari per porre in essere il collegamento telematico con Sogei</li> <li>• <b>Disponibilità delle dotazioni individuali di attrezzature informatiche</b> per il proprio personale</li> <li>• <b>Disponibilità degli ambienti tecnologici</b> conformi a quanto specificato nel Capitolato Tecnico</li> <li>• <b>Report avanzamento attività</b></li> <li>• <b>Partecipazione del Responsabile della Fornitura agli incontri on demand con Sogei</b></li> <li>• <b>Sostituzione responsabile dell’affidamento</b></li> <li>• <b>Invio controdeduzioni</b></li> </ul> Si precisa che i tempi di riferimento per ciascuna scadenza contrattuale sono descritti nel Capitolato Tecnico, integrato con l’Offerta Tecnica del fornitore Aggiudicatario per le eventuali soglie migliorative offerte.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione di pianificazione Contratto Piano di lavoro di affidamento Nota di rilievo Verbali e-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all’interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<i>Data_prev</i> = Data di consegna contrattualmente prevista <i>Data_eff</i> = Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = Data\_eff - Data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		



<b>Azioni contrattuali</b>	<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"> <li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano di Subentro</b>" se il deliverable è il piano di subentro di inizio fornitura;</li> <li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo in adempimenti contrattuali</b>" per tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività;</li> <li>- per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia, l'applicazione della penale "<b>Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica</b>";</li> <li>- l'emissione di un <b>Rilievo sulla fornitura</b> per ogni altra scadenza contrattuale non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b>.</li> </ul>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

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

Con questo indicatore si misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta di Sogei e l’inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	<p>Contratto</p> <p>E-mail</p> <p>Verbali, Consuntivo Attività</p> <p>Dichiarazione prestazioni rese</p> <p>Presenze presso i team (eventuale foglio firma)</p>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento all’interno del periodo di riferimento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Data_rich_risorsa</i> = Data Richiesta Inserimento</li> <li>• <i>Data_inser_risorsa</i> = Data Inserimento</li> <li>• <i>Data_sost_risorsa</i> = Data Sostituzione</li> <li>• <i>Tassenso</i> = Tempo necessario a Sogei per valutare la risorsa proposta dal Fornitore</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TISP(inserimento) = Data\_ins\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$ $TISP(sostituzione) = Data\_sost\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		



<b>Valore di soglia</b>	<i>TISP(inserimento) &lt;= 5</i> <i>TISP(sostituzione) &lt;= 3</i>
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"><li>• nel caso di Inserimento, un <b>rilievo</b> (incrementando l'indicatore RLFN) sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia; per ritardi superiori ai 2 giorni lavorativi sarà emesso un rilievo ogni 2 giorni di ritardo;</li><li>• nel caso di Sostituzione, un <b>rilievo</b> (incrementando l'indicatore RLFN) sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia; per ritardi superiori ai 2 giorni lavorativi sarà emesso un rilievo ogni 2 giorni di ritardo;</li></ul>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna



### 3.5 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.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	n.a.
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 e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{\text{rilievi\_forn}}$ = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = N_{\text{rilievi\_forn}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> ". Sogei fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4. INDICATORI DI QUALITÀ DELL’AFFIDAMENTO

Di seguito sono definiti gli indicatori di qualità applicabili alle attività affidate da Sogei alla Società per i servizi di entrambi i lotti 1 e 2.

##### 4.1 CTNC – Tasso di casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo

L’indicatore misura il numero di casi di test eseguiti nel corso della verifica di conformità e che sono terminati con esito negativo rispetto a quanto previsto.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	n.a.
Aspetto da valutare	Percentuale di casi di test eseguiti con esito negativo rispetto al totale dei casi di verifica eseguiti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test Verbale di verifica conformità
Periodo di riferimento	Durata della verifica di conformità	Frequenza di misurazione	Alla verifica di conformità
Dati da rilevare	Numero di test non positivi ( <i>num_test_nonok</i> )  Numero totale di casi di test eseguiti ( <i>num_test_tot</i> ). Possono essere stati già definiti nel piano di test, ma SOGEI può decidere di eseguirne di nuovi		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CTNC = \frac{num\_test\_nonok}{num\_test\_tot} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	CTNC > 0 % e ≤ 10%		
Azioni contrattuali	Una percentuale di test negativi maggiore di zero e inferiore al valore di soglia comporterà l’emissione di <b>1 rilievo sull’affidamento</b> che andrà ad incrementare l’indicatore RLAF e la possibilità da parte di Sogei di concedere una sospensione della verifica di conformità per un periodo massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, durante i quali la Società potrà rimuovere i difetti riscontrati.  Una percentuale di test negativi eccedente il valore di soglia del 10% è considerata una verifica di conformità negativa e comporterà l’applicazione di <b>4 rilievi sull’affidamento</b> che andranno ad incrementare l’indicatore RLAF e di <b>1 rilievo sulla Fornitura</b> che andrà ad incrementare l’indicatore RLFN		
Eccezioni	Nessuna		



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

L'indicatore misura lo scostamento tra la pianificazione della verifica di conformità e la sua chiusura effettiva.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di giorni che intercorrono tra la verifica di conformità negativa e la nuova consegna del Software (a seguito della rimozione degli errori)		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di verifica di conformità negativa - Verbale di nuova consegna
Periodo di riferimento	Fase di rimozione errori	Frequenza di misurazione	Alla nuova consegna
Dati da rilevare	Data della verifica di conformità negativa ( <i>Data_verif_negativa</i> ) Data nuova consegna ( <i>Data_nuova_consegna</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCVC = Data\_nuova\_consegna - Data\_verif\_negativa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RCVC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Si emetterà <b>1 Rilievo</b> sull'affidamento che andrà ad incrementare l'indicatore RLAF ogni 2 giorni o frazione eccedenti il valore di soglia.  Si emetterà inoltre <b>1 Rilievo sulla Fornitura</b> che andrà ad incrementare l'indicatore RLFN ogni 4 giorni o frazione eccedenti il valore soglia definito per l'affidamento.		
Eccezioni	Nessuna		



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

L'indicatore misura il rispetto di una scadenza temporale (ad es. data prevista di consegna di un prodotto, sia intermedia che finale).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale dell'affidamento concordata nell'ultima pianificazione approvata		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di affidamento o piano di lavoro Verbale di consegna Modulo correzione errori
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Alla consegna
Dati da rilevare	Data di consegna prevista ( <i>Data_cons_prev</i> ) Data di consegna effettiva ( <i>Data_cons_eff</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$STAF = Data\_cons\_eff - Data\_cons\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	STAF=0		
Azioni contrattuali	Si emetterà <b>1 Rilievo</b> sull'affidamento che andrà ad incrementare l'indicatore RLAF per ogni 2 giorni o frazione eccedenti il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



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

L'indicatore si applica a tutti i prodotti previsti per un affidamento ad esclusione del software eventualmente oggetto dell'affidamento stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	n.a.
Aspetto da valutare	Non rispetto dei requisiti definiti nel verbale di affidamento		
Unità di misura	Numero di non conformità	Fonte dati	Verbale di affidamento Output prodotto (come da verbale di Affidamento)
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento, con la verifica di conformità
Dati da rilevare	Numero di non conformità		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$VNPA = \text{Numero di non conformità}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$VNPA = 0$		
Azioni contrattuali	<p>Si emetteranno <b>3 Rilievi</b> sull'affidamento in caso di non conformità che andrà ad incrementare l'indicatore RLAF.</p> <p>Si emetterà inoltre <b>1 Rilievo</b> sulla Fornitura ogni 2 non conformità rilevate nel periodo di riferimento dell'Indicatore in oggetto che andranno ad incrementare l'indicatore RLFN.</p>		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.5 MGTR – Manutenzione in garanzia - Tempestività di ripristino

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Ritardo nell'esecuzione degli interventi di manutenzione in garanzia come richiesto nella "Comunicazione di Rilevazione Errori"		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Comunicazione di Rilevazione Errori Comunicazione formale di ripristino della funzionalità
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento di Manutenzione in garanzia
Dati da rilevare	Data della specifica di intervento (gg/mm/aaaa, hh:mm) ( <i>Data_ specifica</i> )  Data della comunicazione di ripristino della funzionalità (gg/mm/aaaa, hh:mm) ( <i>Data _ripristino</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$MGTR = Data\_ripristino - Data\_specifica$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	MGTR = 0		
Azioni contrattuali	Si applicherà la penale " <b>Mancata tempestività risoluzione errori – manutenzione in garanzia</b> " come previsto contrattualmente		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.6 RSPA – Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento

L'indicatore misura l'efficienza dell'impresa nel sostituire il personale **su richiesta dell'Amministrazione**.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso fra la richiesta formale di sostituzione di una risorsa e la sostituzione stessa.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Richiesta formale di sostituzione di una risorsa Comunicazione formale avvenuta sostituzione
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento (dopo ogni sostituzione)
Dati da rilevare	<i>Data_rich_sost</i> = Data richiesta sostituzione <i>Data_sost</i> = Data sostituzione		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSPA = Data\_sost - Data\_rich\_sost$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSPA \leq 5$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno eccedente il valore di soglia previsto, si applicherà la penale <b>“Ritardo nella sostituzione del personale”</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.7 PSAF – Personale sostituito impiegato nell’Affidamento

L’indicatore misura il numero di risorse sostituite dal Fornitore durante un affidamento, senza previo accordo con la Committente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	n.a.
Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate nell’affidamento sostituite dalla Società di sua iniziativa escluse cause di forza maggiore.		
Unità di misura	Numero risorse sostituite	Fonte dati	Comunicazioni formali / e-mail
Periodo di riferimento	Durata dell’affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell’affidamento
Dati da rilevare	Num_risorse_sostit = Numero risorse sostituite		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PSAF = Num\_risorse\_sostit$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PSAF \leq 1$		
Azioni contrattuali	Per ogni evento eccedente il valore soglia, si emetteranno 2 <b>Rilievi sull’affidamento</b> che andranno ad incrementare l’indicatore RLAF. Nel caso in cui il numero di risorse sostituite ecceda il numero di 2, si metterà anche 1 <b>rilievo sulla Fornitura</b> che andrà ad incrementare l’indicatore RLFN.		
Eccezioni	Nessuna		

#### 4.8 RLAF – Rilievi sull’affidamento

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	n.a.
Aspetto da valutare	Numero dei rilievi emessi sul singolo affidamento		
Unità di misura	Numero rilievi	Fonte dati	Comunicazione formale di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell’affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell’affidamento
Dati da rilevare	Numero rilievi (Num_rilievi)		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in due lotti per l’acquisizione di servizi relativi alla produzione e manutenzione software in ambiente Microsoft e PHP - ID 2225

Appendice 2 al Capitolato tecnico - Indicatori di qualità



<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$RLAF = Num\_rilievi$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	RLAF <= 1 rilievo
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni rilievo eccedente il valore soglia si applicherà la <b>penale “Eccesso di rilievi sull’affidamento”</b> .
<b>Eccezioni</b>	Nessuna