

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di Qualità della Fornitura

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO PER L’ENTERPRISE
DATA WAREHOUSE DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ IN AMBIENTE TERADATA – ID
1726**



INDICE

1	INDICATORI QUALITA'	3
1.1	Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed Azioni Contrattuali.....	3
2	INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA.....	4
2.1	RPCA – Ritardo nella presa in carico dell'affidamento	4
2.2	RTAA – Ritardo nell'avvio dell'affidamento	5
2.3	RNCP – Ritardo nella consegna di un prodotto	6
2.4	TNVC – Test negativi in verifica di conformità	7
2.5	RRVC – Ritardo nella ripresa della verifica di conformità	8
2.6	RSPA – Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento	9
2.7	NRSA – Numero di risorse sostituite impiegate nell'affidamento	10
2.8	RLAF – Rilievi sull'affidamento.....	11
2.9	TROG – Tempestività di chiusura delle richieste in garanzia	12
2.10	SDCM – Soddisfazione del Committente	13



1 INDICATORI QUALITA'

1.1 Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed Azioni Contrattuali

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
RPCA – Ritardo nella presa in carico dell'affidamento		X	
RTAA – Ritardo nell'avvio dell'affidamento		X	
RNCP – Ritardo nella consegna di un prodotto	X		
TNVC – Test negativi in verifica di conformità	X	X	
RRVC – Ritardo nella ripresa della verifica di conformità	X		
RSPA – Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento		X	
NRSA – Numero di risorse sostituite impiegate nell'affidamento	X		
RLAF – Rilievi sull'affidamento		X	
TROG – Tempestività di chiusura delle richieste in garanzia		X	
SDCM – Soddisfazione del Committente		X	



2 INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano alla gestione di interventi erogati in modalità progettuale con massimale o a corpo.

2.1 **RPCA – Ritardo nella presa in carico dell'affidamento**

L'indicatore misura la capacità di prendere in carico un affidamento, nominando il Responsabile dell'affidamento nell'ambito dei servizi oggetto di fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nella nomina del Responsabile dell'Affidamento da parte della Società.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazione formale dell'affidamento da SOGEI Comunicazione formale di nomina del Responsabile a SOGEI
Periodo di riferimento	Avvio dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Alla nomina del Responsabile
Dati da rilevare	<i>Data_comunicazione</i> = Data di comunicazione affidamento <i>Data_nomina</i> = Data di nomina del Responsabile		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RPCA = Data_nomina - Data_comunicazione$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RPCA \leq 3$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno eccedente il valore di soglia previsto si applicherà la penale <u>"Ritardo nella presa in carico dell'affidamento"</u> .		
Eccezioni	Nessuna		



2.2 RTAA – Ritardo nell'avvio dell'affidamento

L'indicatore misura la capacità di avviare le attività relative ad un affidamento per i servizi oggetto di fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso fra la riunione di start up e la presa in carico dell'attività.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di Affidamento
Periodo di riferimento	Durata dell'Affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento
Dati da rilevare	<i>Data_start</i> = Data della riunione di start-up <i>Data_firma</i> = Data firma del verbale di affidamento		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTAA = Data_firma - Data_start$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RTAA \leq 5$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno eccedente il valore di soglia previsto si applicherà la penale " <u>Ritardo nell'avvio dell'affidamento</u> ".		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 RNCP – Ritardo nella consegna di un prodotto

L'indicatore misura la capacità di rispettare le scadenze di consegna previste per un determinato prodotto/risultato atteso, rispetto a quanto condiviso nel Verbale di Affidamento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della data di una consegna di un prodotto dell'affidamento (inclusi i prodotti intermedi) rispetto a quella concordata nel Verbale di affidamento o l'ultima pianificazione approvata.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di affidamento Comunicazione formale di consegna di ciascun prodotto (Verbale di consegna)
Periodo di riferimento	Durata dell'Affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento
Dati da rilevare	<i>Data_cons_prev</i> = Data di consegna prevista <i>Data_cons_eff</i> = Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RNCP = Data_cons_eff - Data_cons_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RNCP \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno eccedente il valore di soglia previsto, si applicherà 1 Rilievo sull'affidamento .		
Eccezioni	Nessuna		



2.4 TNVC – Test negativi in verifica di conformità

L'indicatore misura l'affidabilità e la correttezza dei prodotti consegnati.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	La quantità di test, anche di tipo formale, definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dalla SOGEI, effettuati durante ogni verifica di conformità con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test Casi di test Nota di verifica conformità
Periodo di riferimento	Fase di verifica di conformità	Frequenza di misurazione	Alla verifica di conformità
Dati da rilevare	$Num_test_not_ok$ = Numero di test eseguiti con esito negativo Num_test_tot = Numero di test totali		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNVC = \frac{Num_{test_{not_{ok}}}}{Num_{test_{tot}}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TNVC \leq 10\%$		
Azioni contrattuali	Una percentuale di test negativi maggiore di zero e inferiore al valore di soglia comporterà l'emissione di 1 Rilievo sull'affidamento e la sospensione della verifica fino a tre giorni . Una percentuale di test negativi eccedente il valore di soglia è considerata una verifica di conformità negativa e comporterà l'applicazione della penale " <u>Verifica di conformità negativa</u> ".		
Eccezioni	Nessuna		



2.5 RRVC – Ritardo nella ripresa della verifica di conformità

L'indicatore misura la capacità di rispettare i tempi previsti per la ripresa delle attività di verifica di conformità in seguito all'individuazione di errori.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di giorni che intercorrono tra la verifica di conformità e la nuova consegna del software o altro prodotto/risultato atteso (a seguito della rimozione degli errori).		
Unità di misura	Giorno solare	Fonte dati	Nota di verifica di conformità Comunicazione formale di nuova consegna (Verbale di consegna)
Periodo di riferimento	Fase di rimozione errori	Frequenza di misurazione	Alla nuova consegna
Dati da rilevare	<i>Data_consegna_effettiva</i> = Data di consegna del software a seguito della verifica di conformità negativa <i>Data_verifica_negativa</i> = Data della verifica di conformità negativa		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RRVC = Data_consegna_effettiva - Data_verifica_negativa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RRVC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno solare eccedente il valore di soglia previsto, si emetterà un Rilievo sull'affidamento .		
Eccezioni	Nessuna		



2.6 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	$Data_rich_sost$ = Data richiesta sostituzione $Data_sost$ = 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 <u>"Ritardo nella sostituzione del personale"</u> .		
Eccezioni	Nessuna		



2.7 NRSA – Numero di risorse sostituite impiegate nell'affidamento

L'indicatore misura il numero di risorse sostituite dall'impresa durante un affidamento senza previo accordo con l'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
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	$NRSA = Num_risorse_sostit$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NRSA = 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni evento eccedente il valore soglia, si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento .		
Eccezioni	Nessuna		



2.8 RLAF – Rilievi sull'affidamento

L'indicatore misura il numero di rilievi emessi sul singolo affidamento.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'affidamento		
Unità di misura	Numero rilievi	Fonte dati	Comunicazioni formali di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento
Dati da rilevare	$Num_rilievi_aff$ = Numero di rilievi emessi sull'affidamento		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLAF = Num_rilievi_aff$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLAF \leq 1$		
Azioni contrattuali	Per ogni rilievo eccedente il valore soglia si applicherà la penale <u>"Eccesso di rilievi sull'affidamento"</u> .		
Eccezioni	Nessuna		



2.9 TROG – Tempestività di chiusura delle richieste in garanzia

L'indicatore misura l'efficienza e la tempestività nell'effettuare interventi in garanzia.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
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'intervento in garanzia	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento di Manutenzione in garanzia
Dati da rilevare	<i>Data_richiesta</i> = Data di invio della richiesta da Sogei (gg/mm/aaaa hh:mm) <i>Data_ripristino</i> = Data della comunicazione di chiusura dell'intervento a Sogei (gg/mm/aaaa hh:mm)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROG = Data_ripristino - Data_richiesta$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TROG \leq 4$ ore lavorative per gli errori bloccanti e gravi $TROG \leq 8$ ore lavorative per gli altri errori salvo diverse indicazioni (solo in aumento) comunicate da Sogei in fase di invio della richiesta.		
Azioni contrattuali	In caso di superamento del valore soglia si applicherà la penale " <u>Mancata tempestività risoluzione errori - manutenzione in garanzia</u> "		
Eccezioni	Nessuna		



2.10 SDCM – Soddisfazione del Committente

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	<p>La Soddisfazione della SOGEI è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 corrisponde a "non soddisfatto"; • 6 corrisponde a "appena soddisfatto"; • 7 corrisponde a "soddisfatto"; • 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto". 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 7) (Nrisposte_pos) • Numero di domande del questionario (Ndomande) • Numero totale di questionari compilati (Nquestionari) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con SOGEI		
Formula	$SDCM = \frac{\sum_{j=1}^{Nquestionari} Nrisposte_{pos_j}}{Ndomande \times Nquestionari} \times 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 - per eccesso se la prima cifra decimale è > 5 		
Valore di soglia	$SDCM \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Insufficiente soddisfazione del Committente".</p> <p>In caso di miglioramento del valore di soglia in sede di offerta tecnica, verrà inoltre applicata per ciascun 1% di differenza tra valore soglia migliorativa e valore rilevato (non oltre 80% di soglia minima) la penale "Mancato miglioramento dell'indicatore SDCM"</p>		
Eccezioni	Nessuna		