



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

## **CAPITOLATO TECNICO APPENDICE 2 – INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., SUDDIVISA IN DUE LOTTI, PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI RELATIVI ALLA PRODUZIONE E MANUTENZIONE SOFTWARE IN AMBIENTE JAVA COBOL – ID 1945**

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i, suddivisa in due lotti, per l’affidamento di servizi relativi alla produzione e manutenzione software in ambiente Java Cobol – ID 1945

Appendice 2 al Capitolato Tecnico – Indicatori di Qualità

## INDICE

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>PREMESSA</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1      | DEFINIZIONI   | 3         |
| 1.2      | MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ E SERVIZI CONTRATTUALI            | 4         |
| <b>2</b> | <b>INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA</b>                                      | <b>6</b>  |
| 2.1      | SLSC – SLITTAMENTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE                                   | 6         |
| 2.2      | TISP – TEMPESTIVITÀ NELL’INSERIMENTO/SOSTITUZIONE DI PERSONALE                    | 8         |
| 2.3      | PRNA – PERSONALE DELLA FORNITURA INADEGUATO                                       | 9         |
| 2.4      | TORS – TURN OVER DEL PERSONALE  | 10        |
| 2.5      | RLFR – RILIEVI SULLA FORNITURA  | 11        |
| <b>3</b> | <b>INDICATORI DI QUALITÀ DELL’AFFIDAMENTO</b>                                     | <b>12</b> |
| 3.1      | IA3 – TASSO DI CASI DI TEST ESEGUITI IN VERIFICA DI CONFORMITÀ CON ESITO NEGATIVO | 12        |
| 3.2      | IA4 – RITARDO NELLA CHIUSURA DELLA VERIFICA DI CONFORMITÀ                         | 13        |
| 3.3      | IA5 - RISPETTO DI UNA SCADENZA TEMPORALE DI UN AFFIDAMENTO                        | 14        |
| 3.4      | IA6 - VERIFICA NEGATIVA DEI PRODOTTI DI OUTPUT PREVISTI DALL’AFFIDAMENTO          | 15        |
| 3.5      | IA7 – MANUTENZIONE IN GARANZIA - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO                       | 16        |
| 3.6      | IA8 – RITARDO NELLA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL’AFFIDAMENTO         | 17        |
| 3.7      | IA9 - PERSONALE SOSTITUITO IMPIEGATO NELL’AFFIDAMENTO                             | 18        |
| 3.8      | IA10 - SUPERAMENTO DEL LIMITE PREVISTO PER I RILIEVI SULL’AFFIDAMENTO             | 19        |

# 1 PREMESSA

Il presente documento descrive il profilo della qualità della fornitura relativa alla **gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi relativi alla produzione e manutenzione software in ambiente Java Cobol – ID 1945**.

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> | La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente secondo quanto di seguito riportato: <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.  |
| <b>PdL</b>   | Piano di Lavoro (di Affidamento)  |

## 1.2 Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità e Servizi contrattuali

Di seguito è riportata una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità contrattuali ed i servizi a cui si applicano.

|   | Governo della fornitura | Sviluppo | Presidio | Supporto Specialistico | MAC | Azione contrattuale |        |
|---|-------------------------|----------|----------|------------------------|-----|---------------------|--------|
|   |                         |          |          |                        |     | Rilievo             | Penale |
| SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale                                   | X                       |          |          |                        |     |                     | X      |
| TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione di personale                    | X                       |          |          |                        |     | X                   |        |
| PRNA – Personale della fornitura inadeguato                                       | X                       |          |          |                        |     | X                   |        |
| TORS – Turn over del personale  | X                       |          |          |                        |     | X                   |        |
| RLFR – Rilievi sulla fornitura  | X                       |          |          |                        |     |                     | X      |
| IA3 – Tasso di casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo |                         | X        |          |                        |     | X                   |        |
| IA4 – Ritardo nella chiusura della verifica di conformità                         |                         | X        |          |                        |     | X                   |        |
| IA5 - Rispetto di una scadenza temporale di un affidamento                        |                         | X        | X        | X                      | X   | X                   |        |
| IA6 - Verifica negativa dei prodotti di output previsti dall’affidamento          |                         |          | X        | X                      | X   | X                   |        |
| IA7 – Manutenzione in garanzia - tempestività di ripristino                       |                         | X        |          |                        | X   |                     | X      |
| IA8 – Ritardo nella sostituzione del  |                         | X        | X        | X                      | X   |                     | X      |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i, suddivisa in due lotti, per l’affidamento di servizi relativi alla produzione e manutenzione software in ambiente Java Cobol – ID 1945  
 Appendice 2 al Capitolato Tecnico – Indicatori di Qualità

|   |  |   |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|---|
| personale impiegato nell'affidamento                                  |  |   |   |   |   |   |   |
| IA9 - Personale sostituito impiegato nell'affidamento                 |  | X | X | X | X | X |   |
| IA10 - Superamento del limite previsto per i rilievi sull'affidamento |  | X | X | X | X |   | X |

## 2 INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

### 2.1 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

| Caratteristica                  | Efficienza  | Sottocaratteristica             | Efficienza temporale   |
|---------------------------------|---|---------------------------------|--|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | 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 CT</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. |                                 |  |
| <b>Unità di misura</b>          | Giorno lavorativo   | <b>Fonte dati</b>               | Contratto<br>Piano di lavoro di affidamento,<br>Nota di rilievo<br>Verbali<br>e-mail |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Trimestre precedente la rilevazione   | <b>Frequenza di misurazione</b> | Per ogni evento della tipologia sopra indicata                                       |
| <b>Dati da rilevare</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista (data_prev)</li> <li>• Data effettiva (data_eff)</li> </ul>  |                                 |  |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna   |                                 |  |
| <b>Formula</b>                  | $SLSC = data\_eff - data\_prev$   |                                 |  |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna   |                                 |  |
| <b>Valore di soglia</b>         | SLSC = 0  |                                 |  |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Azioni contrattuali</b> | <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'applicazione della <b>penale “Slittamento di una scadenza contrattuale”</b> se il deliverable riguarda Consegna cv, Individuazione Responsabile dell’Affidamento e presa in carico, Sottoscrizione Verbale di affidamento, Report avanzamento attività, Partecipazione del Responsabile della Fornitura agli incontri on demand con Sogei, Sostituzione responsabile dell’affidamento, Invio controdeduzioni</li> <li>• l'applicazione della <b>penale “Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi”</b> se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema.</li> </ul> |
| <b>Eccezioni</b>           | Nessuna  |

## 2.2 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione di personale

| Caratteristica                  | Efficienza   | Sotto caratteristica            | 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>          | Giorni Lavorativi  | <b>Fonte dati</b>               | Contratto<br>E-mail<br>Verbali, Consuntivo Attività<br>Dichiarazione prestazioni rese<br>Presenze presso i team (eventuale foglio firma) |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Semestre precedente la rilevazione   | <b>Frequenza di misurazione</b> | Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione)   |
| <b>Dati da rilevare</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Richiesta Risorsa (<i>Data_rich_risorsa</i>)</li> <li>• Data Inserimento Risorsa (<i>Data_inser_risorsa</i>)</li> <li>• Data Sostituzione Risorsa (<i>Data_sost_risorsa</i>)</li> <li>• Tempo necessario a Sogei a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>)</li> </ul>   |                                 |  |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna  |                                 |  |
| <b>Formule</b>                  | $TISP(inserimento) = Data\_ins\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$<br>$TISP(sostituzione) = Data\_sost\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$   |                                 |  |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna  |                                 |  |
| <b>Valore di soglia</b>         | $TISP(inserimento) \leq 5$<br>$TISP(sostituzione) \leq 3$  |                                 |  |
| <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> sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo rispetto al valore di soglia; per ritardi superiori ai 2 gg lavorativi sarà emesso un rilievo ogni 2gg di ritardo;</li> <li>• nel caso di Sostituzione, un <b>rilievo</b> sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo rispetto al valore di soglia; per ritardi superiori ai 2 gg lavorativi sarà emesso un rilievo ogni 2gg di ritardo;</li> </ul> |                                 |  |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna  |                                 |  |



## 2.3 PRNA – Personale della fornitura inadeguato

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 sostituite su richiesta della Committente perché non ritenute adeguate              |                          |  |
| Unità di misura          | Numero risorse inadeguate   | Fonte dati               | E-mail<br>Lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse<br>Verbali |
| Periodo di riferimento   | Semestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Ad evento (dopo ogni richiesta di sostituzione)                              |
| Dati da rilevare         | Numero risorse sostituite su richiesta Sogei<br>( <i>Nrisorse_inadeg</i> )                            |                          |  |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |  |
| Formula                  | $PRNA = Nrisorse\_inadeg$   |                          |  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |  |
| Valore di soglia         | $PRNA = 0$  |                          |  |
| Azioni contrattuali      | Un <b>rilievo</b> sulla fornitura per ogni risorsa sostituita aggiuntiva rispetto al valore di soglia |                          |  |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |  |

## 2.4 TORS – Turn over del personale

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      | Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore, senza l'autorizzazione della Committente |                          |                                    |
| Unità di misura          | Numero risorse sostituite   | Fonte dati               | E-mail<br>Lettere<br>Verbali       |
| Periodo di riferimento   | Semestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Ad evento (dopo ogni sostituzione) |
| Dati da rilevare         | Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore ( <i>Nrisorse_sostituite</i> )                          |                          |                                    |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |                                    |
| Formula                  | $TORS = Nrisorse\_sostituite$   |                          |                                    |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |                                    |
| Valore di Soglia         | $TORS = 0$  |                          |                                    |
| Azioni contrattuali      | Un <b>rilievo</b> sulla fornitura per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia               |                          |                                    |
| Eccezioni                | Eventi imputabili a forza maggiore o caso fortuito  |                          |                                    |

## 2.5 RLFR – Rilievi sulla Fornitura

L'indicatore misura tutti i rilievi emessi sulla Fornitura, in particolare quelli relativi ai seguenti indicatori:

- TISP- Tempestività nell'inserimento/sostituzione di personale;
- PRNA – Personale della Fornitura inadeguato;
- TORS – Turn over del personale;
- IA3 - Tasso di casi di test eseguiti in verifica di conformità con esito negativo<sup>1</sup>;
- IA4 – Ritardo nella chiusura della verifica di conformità <sup>2</sup>;
- IA6 - Verifica negativa dei prodotti di output previsti dall'affidamento.

| Caratteristica                  | Efficacia  | Sottocaratteristica             | Efficacia         |
|---------------------------------|--|---------------------------------|-------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Numero di rilievi emessi per inadempimenti sulla fornitura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• di carattere generale (pertanto tutti quelli sulla documentazione prodotta, anche non direttamente riconducibile ad un affidamento)</li> <li>• afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro dell'affidamento</li> <li>• afferenti il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, così come indicato nel Capitolato e nella Offerta Tecnica</li> <li>• rilevati sugli indicatori descritti all'inizio del paragrafo.</li> </ul> |                                 |                   |
| <b>Unità di misura</b>          | Rilievo  | <b>Fonte dati</b>               | Nota/e di rilievo |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Semestre precedente la rilevazione   | <b>Frequenza di misurazione</b> | Semestrale        |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Numero Rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_Fornitura</i> )  |                                 |                   |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento   |                                 |                   |
| <b>Formula</b>                  | $RLFR = Nrilievi\_Fornitura$   |                                 |                   |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna  |                                 |                   |
| <b>Valore di soglia</b>         | $RLFR \leq 3$  |                                 |                   |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Applicazione della penale <b>"Eccesso di rilievi sulla fornitura"</b> nel caso di non rispetto del valore di soglia  |                                 |                   |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna  |                                 |                   |

<sup>1</sup> Nella casistica specifica riportata per l'indicatore IA3 (cfr. par 3.3)

<sup>2</sup> Nella casistica specifica riportata per l'indicatore IA4 (cfr. par. 3.4)

### 3 INDICATORI DI QUALITÀ DELL’AFFIDAMENTO

Di seguito sono definiti gli indicatori di qualità applicabili alle attività affidate da SOGEI alla Società.

#### 3.1 IA3 – 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<br>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> )<br><br>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                  | $IA3 = \frac{num\_test\_nonok}{num\_test\_tot} \times 100$  |                          |   |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato:<br>- per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5<br>- per eccesso se la parte decimale è > 0,5   |                          |   |
| Valore di soglia         | IA3 > 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> 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.<br><br>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 e di 1 rilievo sulla Fornitura</b> |                          |   |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |   |

### 3.2 IA4 – 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 -<br>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> )<br>Data nuova consegna ( <i>Data_nuova_consegna</i> )   |                          |   |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |   |
| Formula                  | $IA4 = Data\_nuova\_consegna - Data\_verif\_negativa$   |                          |   |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |   |
| Valore di soglia         | $IA4 \leq 0$  |                          |   |
| Azioni contrattuali      | Si emetterà <b>1 Rilievo</b> ogni 2 giorni eccedenti il valore di soglia sull'affidamento.<br>Si emetterà inoltre <b>1 Rilievo sulla Fornitura</b> ogni 4 giorni eccedenti il valore soglia definito per l'affidamento. |                          |   |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |   |

### 3.3 IA5 - 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  |
|---------------------------------|--|---------------------------------|---|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Rispetto di una scadenza temporale dell'affidamento concordata nell'ultima pianificazione approvata        |                                 |   |
| <b>Unità di misura</b>          | Giorno lavorativo  | <b>Fonte dati</b>               | Verbale di affidamento o piano di lavoro<br>Verbale di consegna<br>Modulo correzione errori |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata dell'affidamento  | <b>Frequenza di misurazione</b> | Alla consegna   |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Data di consegna prevista ( <i>Data_cons_prev</i> )<br>Data di consegna effettiva ( <i>Data_cons_eff</i> ) |                                 |   |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna  |                                 |   |
| <b>Formula</b>                  | $IA5 = Data\_cons\_eff - Data\_cons\_prev$   |                                 |   |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna  |                                 |   |
| <b>Valore di soglia</b>         | IA5=0  |                                 |   |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Si emetterà <b>1 Rilievo</b> sull'affidamento per ogni 2 giorni eccedenti il valore di soglia              |                                 |   |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna  |                                 |   |

### 3.4 IA6 - 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      |  |
|--------------------------|--|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare      | Non rispetto dei requisiti definiti nel verbale di affidamento   |                          |  |
| Unità di misura          | Numero di non conformità   | Fonte dati               | Verbale di affidamento<br>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                  | $IA6 = \text{Numero di non conformità}$  |                          |  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |  |
| Valore di soglia         | $IA6 = 0$  |                          |  |
| Azioni contrattuali      | <p>Si emetteranno <b>3 Rilievi</b> sull'affidamento in caso di non conformità.</p> <p>Si emetterà inoltre <b>1 Rilievo</b> sulla Fornitura ogni 2 non conformità rilevate nel periodo di riferimento dell'Indicatore in oggetto.</p> |                          |  |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |  |

### 3.5 IA7 – Manutenzione in garanzia - Tempestività di ripristino

| Caratteristica                  | Efficienza   | Sottocaratteristica             | Prestazioni temporali   |
|---------------------------------|--|---------------------------------|---|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Ritardo nell'esecuzione degli interventi di manutenzione in garanzia come richiesto nella "Comunicazione di Rilevazione Errori"  |                                 |   |
| <b>Unità di misura</b>          | Ora lavorativa   | <b>Fonte dati</b>               | Comunicazione di Rilevazione Errori<br>Comunicazione formale di ripristino della funzionalità |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Durata dell'affidamento  | <b>Frequenza di misurazione</b> | Al termine dell'intervento di Manutenzione in garanzia  |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Data della specifica di intervento (gg/mm/aaaa, hh:mm) ( <i>Data_specifica</i> )<br>Data della comunicazione di ripristino della funzionalità (gg/mm/aaaa, hh:mm) ( <i>Data_ripristino</i> ) |                                 |   |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna  |                                 |   |
| <b>Formula</b>                  | $IA7 = Data\_ripristino - Data\_specifica$   |                                 |   |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna  |                                 |   |
| <b>Valore di soglia</b>         | IA7 = 0  |                                 |   |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Si applicherà la <b>penale "Mancata tempestività risoluzione errori – manutenzione in garanzia"</b> come previsto contrattualmente   |                                 |   |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna  |                                 |   |



### 3.6 IA8 – 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<br>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<br><i>Data_sost</i> = Data sostituzione  |                          |   |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |                          |   |
| Formula                  | $IA8 = Data\_sost - Data\_rich\_sost$  |                          |   |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |   |
| Valore di soglia         | $IA8 \leq 5$   |                          |   |
| Azioni contrattuali      | Per ogni giorno eccedente il valore di soglia previsto, si applicherà la penale <b><i>"Ritardo nella sostituzione del personale"</i></b> . |                          |   |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |   |

### 3.7 IA9 - 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      |                                |
|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------------|
| 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                  | $IA9 = Num\_risorse\_sostit$   |                          |                                |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |                                |
| Valore di soglia         | $IA9 \leq 1$   |                          |                                |
| Azioni contrattuali      | Per ogni evento eccedente il valore soglia, si emetteranno <b>2 Rilievi sull’affidamento</b> .<br>Nel caso in cui il numero di risorse sostituite ecceda il numero di 2, si metterà anche <b>1 rilievo sulla Fornitura</b> . |                          |                                |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |                                |

### 3.8 IA10 - Superamento del limite previsto per i rilievi sull'affidamento

| Caratteristica           | Efficacia  | Sottocaratteristica      |                                  |
|--------------------------|--|--------------------------|----------------------------------|
| 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 ( <i>Num_rilievi</i> )  |                          |                                  |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |                          |                                  |
| Formula                  | $IA10 = Num\_rilievi$  |                          |                                  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |                                  |
| Valore di soglia         | $IA10 \leq 1$ rilievo  |                          |                                  |
| Azioni contrattuali      | Per ogni rilievo eccedente il valore soglia si applicherà la <b>penale "Eccesso di rilievi sull'affidamento"</b> . |                          |                                  |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |                                  |

- FINE DEL DOCUMENTO -

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., suddivisa in due lotti, per l'affidamento di servizi relativi alla produzione e manutenzione software in ambiente Java Cobol – ID 1945

Appendice 2 al Capitolato Tecnico – Indicatori di Qualità