

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di Qualità della Fornitura

INDICE

1	INDICATORI QUALITA'	3
1.1	Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità e Servizi contrattuali.....	3
1.2	Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed Azioni Contrattuali.....	4
2	INDICATORI DI QUALITA' DI OBIETTIVO	5
2.1	SRVO – Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP	5
2.2	RTFO – Rispetto della pianificazione dell’obiettivo	6
2.3	TPCO – Test positivi in collaudo	7
2.4	GSCO – Giorni di sospensione del collaudo (Indicatore di base)	8
2.5	QDPO - Qualità della documentazione dell’obiettivo	9
2.6	NAPP – Non approvazione di documenti fondamentali (Indicatore di base)	10
2.7	DFCC – Difettosità in collaudo	11
2.8	MASW –Manutenibilità del Software dell’Obiettivo	12
2.9	RLOB – Rilievi sull’obiettivo (Indicatore di base)	13
3	INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE	14
3.1	TROI – Tempestività di ripristino dell’operatività in esercizio	14
3.2	CSRC – Case recidivi	15
4	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE.....	16
4.1	RTGA – Slittamento della consegna di un deliverable o nell’esecuzione di un’attività di Gestione	16
4.2	TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	17
4.3	SLIR – Slittamento degli interventi in reperibilità	18
4.4	PUDC –Pubblicazione dei contenuti per la gestione di siti web	19
4.5	RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione	20
5	INDICATORI QUALITA' TRASVERSALI AI SERVIZI.....	21
5.1	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale.....	21
5.2	TISP – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale.....	22
5.3	PRFI – Personale della fornitura inadeguato	23
5.4	TOP – Turn over del Personale.....	24
5.5	SDCM – Soddisfazione del Committente	25
5.6	RLFN – Rilievi sulla fornitura	26
6	INDICI DI PRESTAZIONE	27
6.1	Servizi realizzativi (sviluppo e MEV).....	27
6.2	Servizi di Manutenzione.....	27
6.3	Servizi di Gestione.....	27
6.4	Servizi di Supporto	28

1 INDICATORI QUALITA'

1.1 Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità e Servizi contrattuali

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

Indicatori di Qualità	SSW	MAN	GES	SS	Gest. Forn.
SRVO – Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP	X	X ¹			
RTFO – Rispetto della pianificazione dell'obiettivo	X	X ²		X	
TPCO – Test positivi in collaudo	X				
GSCO – Giorni di sospensione del collaudo (Indicatore di base)	X				
DFCC – Difettosità in collaudo	X				
MASW –Manutenibilità del Software dell'Obiettivo	X				
QDPO - Qualità della documentazione dell'obiettivo	X			X	
NAPP – Non approvazione di documenti fondamentali (Indicatore di base)	X			X	
RLOB – Rilievi sull'obiettivo (Indicatore di base)	X	X ²		X	
TROI – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio		X			
CSRC – Case recidivi		X			
RTGA – Slittamento della consegna di un deliverable o nell'esecuzione di un'attività di Gestione			X		
TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza			X		
SLIR – Slittamento degli interventi in reperibilità			X		
PUDC –Pubblicazione dei contenuti per la gestione di siti web			X		
RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione			X		
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale					X
TISP – Tempestività nell'inserimento / sostituzione del personale					X
PRFI – Personale della fornitura inadeguato					X
TOP – Turn over del Personale					X
SDCM – Soddisfazione del Committente					X
RLFN – Rilievi sulla fornitura					X

Dove:

¹ Eventualmente, per obiettivi di MAD pianificati in FP

² Eventualmente, per obiettivi di MAD

- Servizi Realizzativi (SSW)
- Servizi di Manutenzione (MAN)
- Servizi di Gestione (GES)
- Servizi di Supporto (SS)

1.2 Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed Azioni Contrattuali

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
SRVO – Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP	X		
RTFO – Rispetto della pianificazione dell’obiettivo			X
TPCO – Test positivi in collaudo			X
GSCO – Giorni di sospensione del collaudo	X		
QDPO - Qualità della documentazione dell’obiettivo	X		
NAPP – Non approvazione di documenti fondamentali		X	
DFCC – Difettosità in collaudo			X
MASW –Manutenibilità del Software dell’Obiettivo	X		
RLOB – Rilievi sull’obiettivo		X	X
TROI – Tempestività di ripristino dell’operatività in esercizio			X
CSRC – Case recidivi			X
RTGA – Slittamento della consegna di un deliverable o nell’esecuzione di un’attività di Gestione	X		
TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	X		
SLIR – Slittamento degli interventi in reperibilità	X		
PUDC –Pubblicazione dei contenuti per la gestione di siti web	X		
RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione		X	X
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X	
TISP – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale	X		
PRFI – Personale della fornitura inadeguato	X		
TOP – Turn over del Personale	X		
SDCM – Soddisfazione del Committente	X		
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X	

2 INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano ai servizi realizzativi di software e di supporto, erogati in modalità progettuale (obiettivo).

2.1 SRVO – Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP

L'indicatore di qualità si applica solo agli obiettivi dimensionati in FP.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Rispetto dei volumi pianificati in FP.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Modulo per il conteggio FP
Periodo di osservazione	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Ultima Stima in FP della dimensione del software da sviluppare (Stima_FP) Conteggio in FP della dimensione del software sviluppato (Cont_FP) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SRVO = \frac{(Cont_FP - Stima_FP)}{Stima_FP} \times 100$		
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	SRVO ≤ 10% eventualmente ridotto sulla base dell'offerta migliorativa del Fornitore (cfr. criterio L1-C17, L2-C15 e L3-C17 del Disciplinare)		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull'obiettivo per <u>ogni 2 punti percentuali</u> o frazioni superiori al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.2 RTFO – Rispetto della pianificazione dell’obiettivo

L’indicatore di qualità valuta se la durata effettiva di ciascuna fase del ciclo di vita dell’obiettivo è maggiore rispetto a quella concordata nell’ultimo piano di lavoro dell’obiettivo approvato da Sogei.

Si precisa che per chiudere una fase è necessario aver rispettato i criteri di uscita dalla fase (es. approvazione di tutti i prodotti previsti per quella fase).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto della data di termine di ogni fase prevista nel Piano di lavoro / documenti contrattuali, per cause imputabili al fornitore.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro obiettivo approvato, Lettere di consegna documenti, Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell’obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento (al termine di ogni fase dell’obiettivo)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data effettiva di chiusura di una fase dell’obiettivo (<i>Dtermine_eff</i>) Data pianificata di chiusura di una fase dell’obiettivo (<i>Dterm_prev</i>) Data effettiva di inizio di una fase dell’obiettivo (<i>Diniz_eff</i>) Data pianificata di inizio di una fase dell’obiettivo (<i>Diniz_prev</i>) Numero di fasi dell’obiettivo (<i>N_fasi</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<div style="text-align: center;"> $RTFO = \sum_{i=1}^{N_fasi} rit_fase_i$ </div> <p>dove:</p> $rit_fase = \begin{cases} 0, (Dterm_eff - Dterm_prev) - (Diniz_eff - Diniz_prev) < 0 \\ 1, (Dterm_eff - Dterm_prev) - (Diniz_eff - Diniz_prev) \geq 0 \end{cases}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RTFO = 0		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato agli indici di prestazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> IP1 - “Rispetto della pianificazione dell’obiettivo” (ob. Realizzativi) IP7 - “Rispetto della pianificazione dell’obiettivo” (ob. Servizi di Supporto) 		
Eccezioni	Nessuna		

2.3 TPCO – Test positivi in collaudo

Applicabile per obiettivi di sviluppo software.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test, rieseguiti in collaudo con esito positivo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG o altro strumento equivalente Piano di Test – Realizzazione Rapporto di collaudo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di segnalazioni relative a casi di test del campione, previsti dal Piano di Test – Realizzazione eseguiti in collaudo con esito non positivo (<i>Ntest_notok</i>) Numero totale di casi di test del campione previsti dal Piano di Test – Realizzazione eseguiti in collaudo (<i>Ntest</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo di casi di test, condiviso con il Committente, definiti nel Piano di Test – Realizzazione, eventualmente integrato dal Committente.		
Formula	$TPCO = \frac{(Ntest - Ntest_notok)}{Ntest} \times 100$		
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 $\leq 0,5$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	TPCO \geq 98%		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo maturato legato all'indicatore di prestazione IP2 - <i>"Qualità del software dell'obiettivo"</i> .		
Eccezioni	Nessuna		

2.4 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo (Indicatore di base)

Applicabile per obiettivi di sviluppo software.

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni complessivo in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo realizzativo di software per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato o l'andamento dei collaudi presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	La durata di una sospensione del collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazione formale di sospensione del collaudo Comunicazione formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data di sospensione del collaudo (<i>Data_sospensione</i>) Data di ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa</i>) Numero sospensioni del collaudo (<i>N_sosp</i>) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capitino, per le successive)		
Formula	$GSCO = \sum_{i=1}^{N_{sosp}} (Data_{ripresa_i} - Data_{sospensione_i})$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GSCO = 0		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull'obiettivo per <u>ogni 2 giorni</u> o frazioni eccedenti il valore di soglia. Nel caso di due sospensioni del collaudo sul medesimo obiettivo la Committente può chiudere negativamente il collaudo ed attivare il Dual Sourcing.		
Eccezioni	Nessuna		

2.5 QDPO - Qualità della documentazione dell'obiettivo

L'indicatore misura il rispetto dei requisiti contrattuali riguardanti la documentazione dell'obiettivo (rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione di SOGEI e/o dell'Amministrazione riguardo alla documentazione prodotta.

Il presente indicatore non conteggia eventuali problemi sulla documentazione di obiettivo rilevati attraverso l'indicatore *RLOB – Rilievi sull'obiettivo*.

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

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte di SOGEI e/o dell'Amministrazione (A) Numero totale di documenti consegnati (B) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$QDPO = \frac{A}{B} \times 100$		
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 $\leq 0,5$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	$QDPO \leq 10,0\%$		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull'obiettivo per <u>ogni 10 punti percentuali</u> o frazioni superiori al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.6 NAPP – Non approvazione di documenti fondamentali (Indicatore di base)

L'indicatore si applica alla mancata approvazione di un documento basilare per gli interventi progettuali. Sono inderogabilmente basilari i seguenti documenti:

- Specifiche dei requisiti;
- Prototipo (se applicabile);
- Analisi Funzionale.

In definizione il Capo progetto della Committente potrà indicare ulteriori documenti/deliverable.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale. Rispetto degli standard e linee guida,		
Unità di misura	numero		
Periodo di riferimento	Ciascuna fase del ciclo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Nr di deliverable non approvati (Doc_NotApproved)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPP = Doc_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	NAPP = 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di superamento del valore soglia, la Committente si riserva di <ul style="list-style-type: none"> ➤ attivare il DUAL SOURCING (solo per obiettivi realizzativi); ➤ applicare la penale "Prodotto Basilare non soddisfacente". 		
Eccezioni	Nessuna		

2.7 DFCC – Difettosità in collaudo

Applicabile per obiettivi di sviluppo software.

Per difettosità in collaudo si intende il rapporto tra il numero di difetti emersi in fase di collaudo dell'obiettivo e il Punti Funzione di baseline dell'obiettivo stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo per categoria di malfunzionamento		
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG o altro strumento equivalente INFAP
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di difetti (segnalati su BIG) emersi durante il collaudo che hanno originato malfunzionamenti ($N_{difetti}$) Numero totale di FP di baseline dell'obiettivo (N_{totale_FP}) come da report INFAP 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il collaudo sull'obiettivo		
Formule	$DFCC = \frac{N_{difetti}}{N_{totale_FP}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,0005$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,0005$		
Valore di soglia	$DFCC < = 0,04$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo maturato legato all'indicatore di prestazione IP2 - <i>"Qualità del software dell'obiettivo"</i> .		
Eccezioni	Nessuna		

2.8 MASW –Manutenibilità del Software dell’Obiettivo

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	La manutenibilità del software dell’obiettivo (Maintainability Report)		
Unità di misura	Numero reale	Fonte dati	CAST
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> valore medio del Volume di Halstead (<i>aveE</i>) valore medio della complessità ciclomatica (<i>aveG</i>) valore medio delle Linee di codice (<i>aveLOC</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$MASW = 171 - 5,2 \times \ln[(aveE) - 0,23 \times (aveG) - 16,2 \times \ln(aveLOC)]$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	$MASW \geq 50$		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull’obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.9 RLOB – Rilievi sull'obiettivo (Indicatore di base)

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile del contratto Sogei o dai responsabili di progetto e/o di servizio Sogei. Il numero di rilievi tollerati dall'obiettivo è in relazione alle soglie che sono differenziate per numero di Punti Funzione o Giorni Persona dell'obiettivo.

Si precisa che la mancata approvazione/accettazione di un deliverable previsto dal ciclo di vita applicabile all'obiettivo o richiesto dalla Committente/Amministrazione comporta l'emissione di un rilievo, oltre a non permettere la conclusione della relativa fase.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	Numero di rilievo emessi sull'obiettivo (<i>Nrilievi_ob</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante la durata dell'obiettivo e notificati al Fornitore tramite lettere/a di rilievo		
Formula	$RLOB = Nrilievi_ob$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore di soglia limite
	$RLOB \leq 1$		$RLOB \leq 3$
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> Obiettivi realizzativi di software: <ul style="list-style-type: none"> mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP3 - "Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo"; il superamento del valore limite <u>già al termine della fase di definizione o analisi o disegno</u> costituisce indicatore base e può comportare l'attivazione del Dual Sourcing. Obiettivi servizio di supporto (supporto al ridisegno dei processi e supporto specialistico): <ul style="list-style-type: none"> mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP8 - "Qualità del servizio di supporto". <p>Il mancato rispetto del valore di soglia limite comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo".</p>		
Eccezioni	Nessuna		

3 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

3.1 TROI – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio a seguito di un malfunzionamento		
Unità di misura	Ore solari per categoria 1, lavorative negli altri casi (a multipli di mezze giornate lavorative)	Fonte dati	BIG o altro strumento equivalente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore (<i>Inizio</i>) Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione (<i>Termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>TRO</i>) Numero di interventi di ripristino del software applicativo terminati nel periodo di riferimento (<i>N_Rip_chiusi</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROI = (N_rip(t_ripr \leq t_limite) / N_rip_chiusi) \times 100$ <p>Dove</p> $T_limite = Termine - Inizio - TRO \text{ (ore, minuti)}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - all'intero per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$		
T_limite	<i>Categoria 1</i>	<i>Categoria 2</i>	<i>Categoria 3</i>
	≤ 12 ore solari (*)	≤ 2 gg lavorativi (*) (esclusi sabato e festivi)	≤ 3 gg lavorativi (*) (esclusi sabato e festivi)
	≤ 4 gg lavorativi (*) (esclusi sabato e festivi)		
	(*) eventualmente ridotto sulla base dell'offerta migliorativa del fornitore (cfr. criterio L1-C18, L2-C16 e L3-C18 del Disciplinare)		
Valore di soglia	$TROI = 99\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP4 - "Tempestività dei servizi di Manutenzione" .		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 CSRC – Case recidivi

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento.		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	BIG o altro strumento equivalente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati su BIG (o altro strumento equivalente) sullo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_recidivi</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSRC = Ncase_recidivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CSRC = 0$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP5 - "Qualità dei servizi di Manutenzione".		
Eccezioni	Nessuna		

4 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE

4.1 RTGA – Slittamento della consegna di un deliverable o nell'esecuzione di un'attività di Gestione

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza operativa del servizio di gestione applicativa pianificata in BIG o su altro strumento (es. mail, piano di lavoro, ecc.)		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	BIG o altro strumento (es. mail, piano di lavoro, ecc.)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (ad es. dopo ogni consegna di un prodotto ecc.)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e ora effettiva (<i>Data_cons</i>) Data e ora pianificata (<i>Data_pian</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTGA = (Data_cons - Data_pian)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RTGA <= 2		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilevo sul servizio di Gestione per <u>ogni 2 giorni</u> o frazioni eccedenti il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.2 TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza (prima diagnosi)		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG o altro strumento equivalente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione) Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta (Data_risoluz) Numero totale richieste di assistenza riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di riferimento e chiuse al primo livello (Ntotale_richieste_chiuse) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRRI = \frac{\text{Num_richieste}(T_risoluz \leq \text{valore_limite})}{\text{Totale_richieste_chiuse}} \times 100$ <p>Dove: $T_risoluz = \text{Data_risoluz} - \text{Data_ricezione}$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la seconda cifra decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la seconda cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TRRI ≥ 99%		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sul servizio di Gestione per <u>ogni punto percentuale</u> o frazione inferiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.3 SLIR – Slittamento degli interventi in reperibilità

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività degli interventi in reperibilità		
Unità di misura	Ore solari	Fonte dati	Fogli firma, consuntivo attività o strumento analogo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data, ora e minuti della chiamata per intervento in reperibilità (richiesta) Data ora e minuti di inizio intervento (intervento) Numero totale di chiamate per interventi in reperibilità (Trichieste) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLIR = \sum_{j=1}^{Trichieste} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna richiesta:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se \ tempo_interv_j \leq valorelimite)$ $ritardo_j = tempo_interv_j - valorelimite \quad (se \ tempo_interv_j > valorelimite)$ $tempo_interv_j = intervento_j - richiesta_j$ <p>valorelimite = 1 ora</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLIR <= 1		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sul servizio di Gestione per <u>ogni ora</u> o frazione superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.4 PUDC –Pubblicazione dei contenuti per la gestione di siti web

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella presa in carico, preparazione e pubblicazione di contenuti web		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura concordato con il committente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data (formato gg/mm/aaaa hh:mm) di presa in carico della richiesta di pubblicazione (<i>Data_presa_carico</i>) Data (formato gg/mm/aaaa hh:mm) di disponibilità online dei contenuti da pubblicare (<i>Data_pub</i>) Numero Totale di richieste di pubblicazione pervenute nel periodo di riferimento (<i>Tot_Rich_pub</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di pubblicazione pervenute nel periodo di riferimento		
Formula	$PUDC = \frac{N_rich_pub(T_{pub} \leq tempo_massimo)}{Tot_Rich_pub} \times 100$ <p>Dove: $T_{pub} = Data_pub - Data_presa_carico$</p>		
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 $\leq 0,5$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	PUDC $\geq 90\%$ Tempo_massimo = 75 min (se la scheda contiene fino a 5 allegati), 90 min (se la scheda contiene fino a 10 allegati)		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sul servizio di Gestione nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.5 RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sul servizio di Gestione riguardano anche la mancata approvazione di un prodotto del servizio stesso.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti il servizio di Gestione		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Gestione (<i>Nrilievi_GA</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Gestione e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSGA = Nrilievi_GA$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore incentivante
	$RSGA \leq 3$		$RSGA \leq 1$
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP6 "Qualità del servizio di Gestione". <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> oltre alla mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP6, applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione". 		
Eccezioni	Nessuna		

5 INDICATORI QUALITA' TRASVERSALI AI SERVIZI

Di seguito si trovano gli indicatori di qualità applicabili alla fornitura nel suo complesso o a tutti i servizi della fornitura.

5.1 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un prodotto della fornitura, di un prodotto di un servizio che non rientri in nessun ciclo di sviluppo sw, del Piano di Lavoro, del Piano di Qualità, del Piano di Subentro, l'attivazione di un servizio, consegna di migliorie, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Lettera di consegna di deliverable Nota di rilievo Verbale e-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLCS = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> l'applicazione della penale "Slittamento di una scadenza contrattuale" se il deliverable è il Piano della qualità Generale, il Piano di lavoro generale, il Piano di subentro o l'attivazione di un servizio; l'applicazione della penale "Ritardo messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi" se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema; per tutti gli altri deliverable, un rilevato sulla fornitura <u>ogni 3 giorni lavorativi</u> o frazione rispetto al valore di soglia 		
Eccezioni	Nessuna		

5.2 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 Sogei (Responsabile Unico delle attività contrattuali, referenti).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Sogei/Amministrazione e l’inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto E-mail Verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data Richiesta Inserimento (<i>Data_rich_risorsa</i>) • Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>) • Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>) • Tempo necessario a Sogei a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>) 		
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	$TISP(inserimento) \leq 7$ $TISP(sostituzione) \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura per <u>ogni ritardo di 1 giorno lavorativo</u> rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

5.3 PRFI – Personale della fornitura inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Sogei e/o dell'Amministrazione		
Unità di misura	Numero risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail verbal lettere
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta della Sogei e/o dell'Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PRFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PRFI = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura per <u>ogni sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

5.4 TOP – Turn over del Personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore e non autorizzate, delle risorse impiegate nella fornitura comprensive dei referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore senza l'autorizzazione dell'Amministrazione/Sogei		
Unità di misura	Numero risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite senza l'autorizzazione di Sogei/Amministrazione (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOP = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TOP = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura per <u>ogni sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

5.5 SDCM – Soddisfazione del Committente

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione del Committente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove: <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	$SDCM = \frac{\sum_1^{Nquestionari} Nrisposte_{pos_j}}{Ndomande \times Nquestionari} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <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	$SDCM \geq 75\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura per <u>ogni 2 punti percentuali</u> o frazione inferiori al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

5.6 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono notificati al Fornitore tramite nota/e:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile ad un obiettivo, ecc.);
- rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura (quali ad esempio servizio di manutenzione) non direttamente riconducibili ad un'area applicativa);
- eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

In altre parole, in questo indicatore NON sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione dell'indicatore RLOB.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none"> • di carattere generale; • afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro 		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Note di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

6 INDICI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono schematizzati gli indici di prestazione cui è legata la quota variabile dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti.

6.1 Servizi realizzativi (sviluppo e MEV)

Si precisa che l'indice sotto riportato si riferisce agli obiettivi (siano essi espressi in PF o in giorni persona) attivati in modalità progettuale.

Nell'ambito della fornitura sono definiti tre indici di prestazione correlati al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi ai Servizi Realizzativi.

Si precisa che l'indicatore di prestazione IP2 è soddisfatto solo se tutti gli indicatori di qualità ad esso collegati soddisfano i rispettivi valori di soglia.

Indicatore di prestazione		Indicatori di qualità correlati	Quota sospesa
IP1	Rispetto della pianificazione dell'obiettivo	RTFO – Rispetto della pianificazione dell'obiettivo	5%
IP2	Qualità del software dell'obiettivo	TPCO – Test positivi in collaudo	5%
		DFCC – Difettosità in collaudo	
IP3	Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo	RLOB – Rilievi sull'obiettivo	5%
Totale			15%

6.2 Servizi di Manutenzione

Nell'ambito della fornitura sono definiti due indici di prestazione correlati al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Manutenzione.

Indicatore di prestazione		Indicatori di qualità correlati	Quota sospesa
IP4	Tempestività dei servizi di Manutenzione	TROI – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio	5%
IP5	Qualità dei servizi di Manutenzione	CSRC – Case recidivi	5%
Totale			10%

6.3 Servizi di Gestione

Nell'ambito della fornitura sono definiti due indici di prestazione correlati al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Gestione.

Indicatore di prestazione		Indicatori di qualità correlati	Quota sospesa
IP6	Qualità del servizio di Gestione	RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione	10%

6.4 Servizi di Supporto

Nell'ambito della fornitura sono definiti due indici di prestazione correlati al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi ai servizi di Consulenza.

Indicatore di prestazione		Indicatori di qualità correlati	Quota sospesa
IP7	Rispetto della pianificazione dell'obiettivo	RTFO – Rispetto della pianificazione dell'obiettivo	5%
IP8	Qualità dei servizi di supporto	RLOB – Rilievi sull'obiettivo	5%
Totale			10%