

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

LIVELLI DI SERVIZIO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di applicazioni in ambiente PHP e Microsoft per Sogei – ID 1683

INDICE

1. PREMESSA	3
1.1 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ E SERVIZI CONTRATTUALI	3
1.2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI	4
2. INDICATORI DI QUALITÀ DELL’AFFIDAMENTO	5
2.1 IA1 - TEST NEGATIVI IN VERIFICA DI CONFORMITÀ/COLLAUDO PER PRODUZIONE O MANUTENZIONE SOFTWARE	5
2.2 IA2 – RITARDO NELLA RIPRESA DELLA VERIFICA DI CONFORMITÀ/COLLAUDO	6
2.3 IA3 - VERIFICA NEGATIVA PRODOTTI DI OUTPUT PREVISTI DALL’AFFIDAMENTO DI SUPPORTO TECNICO	7
2.4 IA4 - RITARDO IN UNA CONSEGNA INTERMEDIA	8
2.5 IA5 - RITARDO NELLA CONSEGNA FINALE	9
2.6 IA6 – ADEMPIMENTI NEGLI AFFIDAMENTI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E DI SISTEMA E PER LA PROGETTAZIONE E L’AVVIAMENTO IN ESERCIZIO DELLE APPLICAZIONI	10
2.7 IA7 – MANUTENZIONE DEL SOFTWARE - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO	11
2.8 IA8 – MANUTENZIONE IN GARANZIA - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO	12
2.9 IA9 - MANCATA ACCETTAZIONE DI UN AFFIDAMENTO ENTRO I TERMINI STABILITI	13
2.10 IA10 - RITARDO NELLA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL’AFFIDAMENTO	14
2.11 IA11 - PERSONALE SOSTITUITO IMPIEGATO NELL’AFFIDAMENTO	15
2.12 IA12 RITARDO NELLA NOMINA DEL RESPONSABILE DELL’AFFIDAMENTO	16
2.13 IA13 - SUPERAMENTO DEL LIMITE PREVISTO PER I RILIEVI SULL’AFFIDAMENTO	17
2.14 IA14 – REALIZZAZIONE DEL SOFTWARE - TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE ANOMALIE	18



1. PREMESSA

1.1 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.

	a) Produzione, realizzazione e test	b) e c) Supporti Specialistici	d) Manutenzione del software	Correttiva in garanzia
IA1 - Test negativi in verifica di conformità/collaudato per produzione o manutenzione software	X		X	
IA2 – Ritardo nella ripresa della verifica di conformità/collaudato	X	X	X	X
IA3 - Verifica negativa prodotti di output previsti dall'affidamento di supporto tecnico		X		
IA4 - Ritardo in una consegna intermedia	X	X	X	X
IA5 - Ritardo nella consegna finale	X	X	X	X
IA6 – Adempimenti negli affidamenti di supporto specialistico e di sistema e per la progettazione e l'avviamento in esercizio delle applicazioni		X		X
IA7 – Manutenzione del software - Tempestività di ripristino			X	
IA8 – Manutenzione in garanzia - Tempestività di ripristino				X
IA9 - Mancata accettazione di un affidamento entro i termini stabiliti	X	X	X	
IA10 - Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento	X	X	X	
IA11 - Personale sostituito impiegato nell'Affidamento	X	X	X	
IA12 Ritardo nella nomina del Responsabile dell'Affidamento	X	X	X	
IA13 - Superamento del limite previsto per i rilievi sull'affidamento	X	X	X	
IA14 – Realizzazione del software - Tempestività di risoluzione anomalie	X			



Descrizione indicatori	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
IA1 - Test negativi in verifica di conformità/collaudo per produzione o manutenzione software	X	
IA2 – Ritardo nella ripresa della verifica di conformità/collaudo	X	
IA3 - Verifica negativa prodotti di output previsti dall'affidamento di supporto tecnico	X	
IA4 - Ritardo in una consegna intermedia	X	
IA5 - Ritardo nella consegna finale	X	
IA6 – Adempimenti negli affidamenti di supporto specialistico e di sistema e per la progettazione e l'avviamento in esercizio delle applicazioni	X	
IA7 – Manutenzione del software - Tempestività di ripristino	X	
IA8 – Manutenzione in garanzia - Tempestività di ripristino		X
IA9 - Mancata accettazione di un affidamento entro i termini stabiliti		X
IA10 - Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento	X	
IA11 - Personale sostituito impiegato nell'Affidamento	X	
IA12 Ritardo nella nomina del Responsabile dell'Affidamento		X
IA13 - Superamento del limite previsto per i rilievi sull'affidamento		X
IA14 – Realizzazione del software - Tempestività di risoluzione anomalie		X

2. INDICATORI DI QUALITA' DELL'AFFIDAMENTO

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

2.1 IA1 - TEST NEGATIVI IN VERIFICA DI CONFORMITÀ/COLLAUDO PER PRODUZIONE O MANUTENZIONE SOFTWARE

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dalla SOGEI, effettuati durante la prima verifica di conformità/collaudo con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test Verbale di verifica conformità/collaudo
Periodo di riferimento	Fase di verifica di conformità/collaudo	Frequenza di misurazione	Alla verifica di conformità/collaudo
Dati da rilevare	Numero di test non positivi (num_test_nonok) Numero totale di casi di test eseguiti (num_test_tot).		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IA1 = \frac{num_test_nonok}{num_test_tot} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia = 0%		
Valore limite	Valore limite <= 10%		
Azioni contrattuali	Una percentuale di test negativi maggiore di zero e inferiore al valore di limite comporterà l'emissione di 1 Rilievo sull'affidamento e la sospensione della verifica/collaudo fino a tre giorni. Una percentuale di test negativi eccedente il valore limite è considerata una verifica di conformità/collaudo negativa.		
Eccezioni	Nessuna		



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di giorni che intercorrono tra la prima verifica di conformità/collaudo e la nuova consegna (a seguito della rimozione degli errori)		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di verifica di conformità/collaudo Comunicazione formale di nuova consegna
Periodo di riferimento	Fase di rimozione errori	Frequenza di misurazione	Alla nuova consegna
Dati da rilevare	Data della verifica di conformità/collaudo negativa (<i>Data_verif_negativa</i>) Data nuova consegna (<i>Data_nuova_consegna</i>)		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IA2 = Data_nuova_consegna - Data_verif_negativa$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$IA2 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo per ogni due giorni lavorativi o frazione eccedente il valore di soglia sull'affidamento.		
Eccezioni	Nessuna		

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Rispetto dei requisiti definiti nel verbale di affidamento		
Unità di misura	Numero di non conformità	Fonte dati	Verbale di affidamento Output prodotto
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	<i>IA3 = Numero di non conformità</i>		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IA3 = 0		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento in caso di non conformità.		
Eccezioni	Nessuna		



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della data di una consegna intermedia rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di affidamento Comunicazione formale di consegna intermedia
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Alla consegna intermedia
Dati da rilevare	Data di consegna prevista Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IA4 = Data_cons_eff - Data_cons_prev$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IA4=0		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della consegna finale del prodotto/servizio affidato rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di affidamento Comunicazione formale di consegna finale
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Alla consegna finale
Dati da rilevare	Data di consegna prevista Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IA5 = Data_cons_eff - Data_cons_prev$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IA5 =0		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

2.6 IA6 – ADEMPIMENTI NEGLI AFFIDAMENTI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E DI SISTEMA E PER LA PROGETTAZIONE E L'AVVIAMENTO IN ESERCIZIO DELLE APPLICAZIONI

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Quantità di inadempimenti riguardanti gli affidamenti di supporto specialistico e di sistema ed il supporto per la progettazione e l'avviamento in esercizio delle applicazioni		
Unità di misura	Eventi	Fonte dati	Verbale di affidamento
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento
Dati da rilevare	Casi di mancato rispetto degli adempimenti riscontrati durante l'esecuzione di un affidamento relativo ai servizi di supporto.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<i>IA6 = Numero di violazioni riscontrate</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IA6 =0		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento per ogni evento eccedente il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Ritardo nell'esecuzione degli interventi di manutenzione del software come richiesto dalla "Specifica di intervento"		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Specifica di intervento Comunicazione formale di ripristino della funzionalità
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento di Manutenzione del software
Dati da rilevare	Data della specifica di intervento Data della comunicazione di ripristino della funzionalità		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IA7 = Data_ripristino - Data_specifica$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$IA7 = 0$		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sul servizio per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



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 richiesta (gg/mm/aaaa, hh:mm) Gravità dell'errore $Data_ripristino$ = Data della comunicazione di ripristino della funzionalità (gg/mm/aaaa, hh:mm) $Data_specifica$ = data comunicazione + 4 ore per errori bloccanti/gravi (o 8 ore nei restanti casi)		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IA8 = Data_ripristino - Data_specifica$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IA8 = 0		
Azioni contrattuali	Si applicherà la penale " <u>Mancata tempestività risoluzione errori – manutenzione in garanzia</u> " come previsto contrattualmente.		
Eccezioni	Nessuna		



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nella presa in carico di un affidamento a seguito della riunione di start-up		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Convocazione della riunione di start-up Verbale di affidamento firmato (con data firma)
Periodo di riferimento	Avvio dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento
Dati da rilevare	Data della riunione di start-up Data firma del verbale di affidamento		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IA9 = Data_firma - Data_start$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IA9 <= 5 gg (o come migliorato in offerta tecnica)		
Azioni contrattuali	Si applicherà la penale " <u>Ritardo nella nomina del responsabile dell'affidamento o nell'accettazione del verbale dell'affidamento</u> " per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

2.10 IA10 - RITARDO NELLA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL’AFFIDAMENTO

Come contrattualmente previsto, Sogei può richiedere la sostituzione di risorse non in linea con le esigenze dell’affidamento e dell’attività affidate. L’impresa si impegna a sostituire la risorse entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. L’indicatore si applica anche nel caso in cui la risorsa in sostituzione presenti aspetti di inadeguatezza.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Tempo trascorso fra la richiesta formale di sostituzione di una risorsa da parte di Sogei 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 richiesta sostituzione Data sostituzione		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IA10 = Data_sost - Data_rich_sost$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$IA10 \leq 5$ gg		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia previsto.		
Eccezioni	Nessuna		

2.11 IA11 - PERSONALE SOSTITUITO IMPIEGATO NELL’AFFIDAMENTO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite dalla Società di sua iniziativa senza motivi di forza maggiore (es. malattia, dimissioni e/o oggettiva indisponibilità della risorsa).		
Unità di misura	Numero risorse sostituite	Fonte dati	Richieste di comunicazioni formali e/o e-mail
Periodo di riferimento	Durata dell’Affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell’Affidamento
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IA11 = Num_risorse_sostit$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$IA11 = 0$		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo per ogni sostituzione eccedente il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

2.12 IA12 RITARDO NELLA NOMINA DEL RESPONSABILE DELL’AFFIDAMENTO

L’impresa deve nominare il responsabile dell’affidamento entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta e sottoscrivere il verbale di accettazione entro 5 giorni lavorativi dalla riunione di start-up (IA9)

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	Comunicazioni formali
Periodo di riferimento	Avvio dell’affidamento	Frequenza di misurazione	Alla nomina del Responsabile
Dati da rilevare	Data di comunicazione Affidamento Data di nomina del Responsabile		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IA12 = Data_nomina - Data_comunicazione$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IA12 \leq 3$ gg (o come migliorato in offerta tecnica)		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia previsto o soglia migliorativa offerta nella relazione tecnica, Sogei applicherà la penale <u>“Ritardo nella nomina del responsabile dell’affidamento o nell’accettazione del verbale dell’affidamento”</u> .		
Eccezioni	Nessuna		

2.13 IA13 - 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		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IA13 = Num_rilievi$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$IA13 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Per ogni rilievo eccedente il valore di soglia, Sogei applicherà la penale " <u>Eccesso di rilievi sull'affidamento</u> ".		
Eccezioni	Nessuna		

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Ritardo nella risoluzione delle anomalie aperte (modulo “Segnalazione Anomalie”)		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Segnalazione Anomalie Comunicazione formale di ripristino della funzionalità
Periodo di riferimento	Dal collaudo a tutta la garanzia	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Data della Segnalazione Anomalia Data della comunicazione di ripristino della funzionalità Eventuale diverso termine di risoluzione indicato da Sogei		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	<i>IA14 = Data _ripristino - Data_ Segnalazione Anomalia</i>		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IA14 >= 3 giorni (o diverso termine indicato da Sogei)		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia, Sogei applicherà la penale “ <u>Ritardo nella risoluzione anomalie</u> ”.		
Eccezioni	Nessuna		