



consip


Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589

APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità della fornitura

INDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INDICATORI DI QUALITA' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA | 3 |
| 1.1 | IQ01 - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un servizio | 3 |
| 1.2 | IQ02 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale | 4 |
| 1.3 | IQ03 - Personale della fornitura inadeguato | 6 |
| 1.4 | IQ04 - Turn over del personale nei ruoli chiave..... | 7 |
| 1.5 | IQ05 - Rilievi sulla fornitura | 8 |
| 2 | INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI A CARATTERE PROGETTUALE..... | 9 |
| 2.1 | IQ06 - Slittamento dell'obiettivo | 9 |
| 2.2 | IQ07 - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo..... | 10 |
| 2.3 | IQ08 - Rilievi sull'obiettivo | 11 |
| 2.4 | IQ09 - Casi di test negativi in collaudo..... | 12 |
| 2.5 | IQ10 - Giorni di sospensione del collaudo..... | 13 |
| 2.6 | IQ11 - Difettosità residua in esercizio..... | 14 |
| 3 | INDICATORI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI | 15 |
| 3.1 | INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO ASSISTENZA AGLI UTENTI | 15 |
| 3.1.1 | IQ12 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche..... | 15 |
| 3.1.2 | IQ13 - Percentuale di chiamate telefoniche entranti perdute..... | 16 |
| 3.1.3 | IQ14 - Efficacia di risoluzione del servizio di assistenza agli utenti..... | 17 |
| 3.2 | INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI | 18 |
| 3.2.1 | IQ15 - Tempestività di ripristino dell'operatività..... | 18 |
| 3.2.2 | IQ16 - Case recidivi..... | 20 |
| 3.2.3 | IQ17 - Rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati | 21 |
| 4 | INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO | 22 |
| 4.1 | IQ18 - Efficacia degli interventi di addestramento utenti..... | 22 |
| 5 | INDICI DI PRESTAZIONE | 23 |
| 5.1 | Servizi di Manutenzione Evolutiva di software ad hoc | 23 |
| 5.2 | Servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati..... | 23 |
| 6 | QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITA' | 24 |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

1 **INDICATORI DI QUALITA' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA**

1.1 **IQ01 - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un servizio**

L'indicatore rileva il rispetto dei termini di consegna previsti per i deliverable di fornitura o per l'inizio dell'erogazione di specifici servizi della fornitura.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--------------------------|--|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Puntualità nella consegna di un deliverable della fornitura o nell'inizio dell'erogazione di un servizio rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro o nel contratto e suoi allegati | | |
| Unità di misura | Giorno lavorativo | Fonte dati | Contratto, Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Nota di rilievo |
| Periodo di riferimento | Anno precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad ogni consegna di deliverable o all'erogazione del servizio nell'anno di osservazione |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna di un deliverable/erogazione di un servizio (<i>data_prev</i>) Data effettiva di consegna di un deliverable/erogazione di un servizio (<i>data_eff</i>) | | |
| Regole di campionamento | nessuna | | |
| Formula | $IQ01 = data_eff - data_prev$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ01 \leq 0$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale" se il deliverable è il Piano della qualità Generale; L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro" se il deliverable è il piano di Lavoro Generale, Piano di subentro, Piano dei servizi continuativi; Notifica di un rilievo sulla fornitura per ogni <u>5 giorni lavorativi di ritardo</u> o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi (<i>es. un ritardo rispetto al piano di 11 gg lavorativi comporterà la notifica di 2 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota</i>). | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |


1.2 IQ02 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale

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

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|-------------------------|---|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Tempo trascorso tra l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta. | | |
| Unità di misura | Giorni lavorativi | Fonte dati | Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma) |
| Periodo di riferimento | Anno precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad evento |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> • Data Richiesta Inserimento¹ (<i>Data_rich_risorsa</i>) • Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>) • Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>) • Tempo necessario all'Amministrazione a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>) • Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>) • Numero totale di risorse sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_sost</i>) | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento sia a seguito di una richiesta della Amministrazione sia su iniziativa del Fornitore | | |
| Formule | $IQ02(inserimento) = \sum_{j=1}^{Tris_ins} ritardo_ins_j$ <p>dove:</p> $durata_ins = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $ritardo_ins = \begin{cases} durata_ins - valorelimite_ins & (se\ durata_ins \geq valorelimite_ins) \\ 0 & (se\ durata_ins < valorelimite_ins) \end{cases}$ | | |

¹ Per Data Richiesta Inserimento si intende la data in cui l'Amministrazione richiede l'inserimento di una risorsa nella fornitura specificandone la figura professionale necessaria.


| | |
|---------------------------------|---|
| | $IQ02(sostituzione) = \sum_{j=1}^{Tris_sost} ritardo_sost_j$ <p>dove:</p> $durata_sost = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $ritardo_sost = \begin{cases} durata_sost - valorelimite_sost & (se\ durata_sost \geq valorelimite_sost) \\ 0 & (se\ durata_sost < valorelimite_sost) \end{cases}$ |
| Regole di arrotondamento | Nessuna |
| Valore di soglia | $IQ02 = 0$ ($valorelimite_ins = 5_giorni_lavorativi$) |
| Azioni contrattuali | Applicazione della penale "Inadempimenti relativi alle risorse" per il superamento del valore soglia |
| Eccezioni | Nessuna |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

1.3 IQ03 - Personale della fornitura inadeguato

Nella misura dell'indicatore vanno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura.


| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| Aspetto da valutare | Numero di risorse rigettate perché non ritenute adeguate | | |
| Unità di misura | Risorse inadeguate | Fonte dati | E-mail, lettere, verbali |
| Periodo di riferimento | Anno precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad evento |
| Dati da rilevare | Numero risorse inadeguate (<i>Nrisorse_inadeg</i>) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $IQ03 = Nrisorse_inadeg$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ03 \leq 1$ | | |
| Azioni contrattuali | Notifica di un rilievo sulla fornitura per <u>ogni sostituzione eccedente</u> il valore di soglia | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

1.4 IQ04 - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore, delle risorse impiegate nella fornitura e destinate a ricoprire ruoli chiave quali referenti di servizio, responsabili di obiettivo, capi progetto.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Utilizzazione delle Risorse |
|--------------------------|---|--------------------------|-----------------------------|
| Aspetto da valutare | Turn over: numero di risorse sostituite e individuate per ricoprire ruoli chiave (Referenti, responsabili di obiettivo, capo progetto) su iniziativa del Fornitore | | |
| Unità di misura | Risorse sostituite | Fonte dati | E-mail, lettere, verbali |
| Periodo di riferimento | Anno precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad evento |
| Dati da rilevare | Numero risorse sostituite e che ricoprono ruoli chiave, su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $IQ04 = Nrisorse_sostituite$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ04 \leq 1$ | | |
| Azioni contrattuali | Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> Se la risorsa è il responsabile unico delle attività contrattuali applicazione della penale "Sostituzione del Responsabile unico delle attività"; negli altri casi, emissione di un rilievo sulla fornitura | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

1.5 IQ05 - Rilievi sulla fornitura

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|--------------------------|---|--------------------------|-----------------|
| Aspetto da valutare | Numero di rilievi emessi per inadempimenti sulla fornitura non diversamente sanzionati. A titolo di es. vi rientrano gli inadempimenti : <ul style="list-style-type: none"> di carattere generale (pertanto tutti quelli sulla documentazione prodotta e non direttamente riconducibile ad un obiettivo) afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro afferenti il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, così come indicato nel capitolato | | |
| Unità di misura | Rilievo | Fonte dati | Nota di rilievo |
| Periodo di riferimento | Anno precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Annuale |
| Dati da rilevare | Numero Rilievi emessi sulla fornitura | | |
| Regole di campionamento | Si considerano tutti i rilievi emessi sulla fornitura nel periodo di riferimento | | |
| Formula | $IQ05 = N_{\text{rilievi}} _ \text{fornitura}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ05 \leq 3$ | | |
| Azioni contrattuali | Penale " Eccesso di rilievi sulla fornitura " nel caso di superamento del valore di soglia | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |


2 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI A CARATTERE PROGETTUALE

Gli indicatori descritti in questo paragrafo si ritengono applicabili, ove non diversamente specificato, per tutti gli obiettivi ivi incluse le attività del supporto specialistico erogate in modalità progettuale.

2.1 IQ06 - Slittamento dell'obiettivo

L'indicatore vuole valutare se la data di fine collaudo/accettazione (*riportata nella lettera di accettazione come data di accettazione*) è maggiore di quella riportata nell'ultima pianificazione approvata dall'Amministrazione.


| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|--------------------------|---|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Slittamento della fine collaudo/accettazione rispetto a quella pianificata, per cause imputabili al fornitore. | | |
| Unità di misura | adimensionale | Fonte dati | Piano di lavoro di obiettivo Lettera di accettazione |
| Periodo di riferimento | Durata dell'obiettivo | Frequenza di misurazione | Al termine del collaudo/accettazione dell'obiettivo |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Data di fine collaudo effettiva (<i>Data_fine_coll_eff</i>) Data di fine collaudo prevista dall'ultimo Piano di lavoro approvato (<i>Data_coll_pian</i>) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $IQ06 = \frac{(Data_fine_coll_eff) - (Data_coll_pian)}{Durata_dell'obiettivo(espressa_in_gg.solarì)} /$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | IQ06 <= 3% (tre per cento) | | |
| Azioni contrattuali | Applicazione della penale " Slittamento dell'obiettivo " qualora non sia rispettato il valore di soglia | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

2.2 IQ07 - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo

L'indicatore si applica ad ogni consegna di prodotti previsti dal Piano di lavoro dell'obiettivo.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--------------------------|---|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare | Puntualità nella consegna di un prodotto dell'obiettivo rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro di obiettivo | | |
| Unità di misura | Giorno lavorativo | Fonte dati | Contratto e allegati Verbali di attivazione dell'obiettivo Piano di lavoro di obiettivo Lettere di consegna di deliverable Nota di rilievo |
| Periodo di riferimento | Durata dell'obiettivo, comprensiva del periodo relativo alla fase di avvio in esercizio | Frequenza di misurazione | Ad ogni consegna di prodotto |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna di un deliverable (<i>data_prev</i>) Data effettiva di consegna di un deliverable (<i>data_eff</i>) | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerate tutte le consegne di prodotti richieste per l'obiettivo | | |
| Formula | $IQ07 = data_eff - data_prev$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ07 \leq 0$ | | |
| Azioni contrattuali | Nel caso di non rispetto del valore di soglia: emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni ritardo di <u>5 giorni lavorativi</u> o frazione rispetto al valore di soglia (<i>es. un ritardo rispetto al piano di 11 gg lavorativi comporterà la notifica di 3 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota</i>). | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |


| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

2.3 IQ08 - Rilievi sull'obiettivo

L'indicatore rileva i rilievi emessi a seguito di inadempienze sull'obiettivo, non specificatamente sanzionate.

Si precisa che rientrano in questo indicatore anche la mancata approvazione di prodotti dell'obiettivo stesso.


| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|--------------------------|--|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Rilievi emessi sull'obiettivo | | |
| Unità di misura | Rilievo | Fonte dati | Nota di rilievo |
| Periodo di riferimento | Durata dell'obiettivo, comprensiva del periodo relativo alla fase di avvio in esercizio | Frequenza di misurazione | Al termine della fase di avvio in esercizio |
| Dati da rilevare | Numero di Rilievi emessi sull'obiettivo (<i>Nrilievi_Obiettivo</i>) | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerati tutti i rilievi emessi sull'obiettivo | | |
| Formula | $IQ08 = Nrilievi_Obiettivo$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | Valore di soglia | | Valore di soglia A |
| | IQ08 ≤ 2 | | IQ08 = 0 |
| Azioni contrattuali | <ul style="list-style-type: none"> • Applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo": <ul style="list-style-type: none"> ○ qualora non sia rispettato il <u>valore di soglia</u> per gli obiettivi di Manutenzione evolutiva sw ad hoc e manutenzione adeguativa ○ qualora non sia rispettato il <u>valore di soglia A</u> per gli obiettivi progettuali di Supporto Specialistico; | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

2.4 IQ09 - Casi di test negativi in collaudo


L'indicatore misura i casi di test dichiarati eseguiti (sia in modalità manuale che automatica) dal Fornitore con successo nel piano di test, e che, rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.

| Caratteristica | Affidabilità | Sottocaratteristica | Maturità |
|--------------------------|---|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Casi di test risultati negativo in collaudo, ma dichiarati eseguiti con successo dal Fornitore | | |
| Unità di misura | Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo | Fonte dati | Piano di Test - Realizzazione Verbale di collaudo |
| Periodo di riferimento | La durata della fase di collaudo dell'obiettivo | Frequenza di misurazione | Al termine del collaudo |
| Dati da rilevare | Numero dei casi di test del campione, scelto dall'Amministrazione, dichiarati eseguiti con successo dal Fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo (Ntest_notok) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $IQ09 = Ntest_notk$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ09 = 0$ | | |
| Azioni contrattuali | Un rilievo sull'obiettivo per <u>ogni caso di test</u> negativo eccedente il valore di soglia | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

2.5 IQ10 - Giorni di sospensione del collaudo


| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|--------------------------|---|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare | Numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore | | |
| Unità di misura | Giorni lavorativi | Fonte dati | Comunicazione formale di sospensione del collaudo Comunicazione formale di ripresa del collaudo |
| Periodo di riferimento | Fase di collaudo | Frequenza di misurazione | Al termine del collaudo |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Data di sospensione del collaudo ($Data_sospensione_j$) Data di ripresa del collaudo ($Data_ripresa_j$) Numero di sospensioni del collaudo ($NSosp_collaudo$) | | |
| Regole di campionamento | Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (<i>sia la prima che le successive</i>) | | |
| Formula | $IQ10 = \sum_{j=1}^{Nsosp_collaudo} (Data_ripresa_j - Data_sospensione_j)$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | IQ10 = 0 | | |
| Azioni contrattuali | Notifica di un rilievo sull'obiettivo per ogni giorno di sospensione del collaudo | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

2.6 IQ11 - Difettosità residua in esercizio

L'indicatore rileva il numero di difetti emersi in avvio in esercizio a livello di funzionalità utente.

| Caratteristica | Affidabilità | Sottocaratteristica | Maturità |
|--------------------------|---|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Difettosità residua in esercizio per intervento | | |
| Unità di misura | adimensionale | Fonte dati | Strumento di tracciatura degli interventi |
| Periodo di riferimento | Fase di avvio in esercizio | Frequenza di misurazione | Al termine del periodo di riferimento |
| Dati da rilevare | Numero totale di difetti (<i>segnalati su strumento di Tracciatura interventi</i>) rilevati durante il periodo di riferimento ($N_{difetti_funz}$) rispetto al numero totale di punti funzione dell'intervento misurato a consuntivo | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento sulle funzionalità utente impattate dall'obiettivo | | |
| Formule | $IQ11(funz) = \frac{N_{difetti_funz}}{N_{PF_Intervento}}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ11_{ip1} \leq 3\%$ | | $IQ11_{soglia} \leq 5\%$ |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> nel caso in cui il valore misurato sia superiore alla soglia $IQ11_{ip1}$ la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP1 "Affidabilità del software rilasciato in fase di avvio in esercizio"; nel caso in cui il valore misurato sia superiore alla soglia $IQ11_{soglia}$: applicazione della penale "Eccesso di difettosità residua sull'obiettivo". | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |


| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

3 INDICATORI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

3.1 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO ASSISTENZA AGLI UTENTI


3.1.1 IQ12 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--------------------------|--|--------------------------|-----------------------|
| Aspetto da valutare | La percentuale delle risposte alle chiamate (richieste telefoniche) eseguite entro 30". | | |
| Unità di misura | Punto percentuale | Fonte dati | Centralino telefonico |
| Periodo di riferimento | Mese precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Mensile |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Data ora, minuti e secondi della risposta alla chiamata (Data_risposta) Data ora, minuti e secondi della ricezione della chiamata (Data_chiamata) TNumero totale di chiamate entranti (Tot_chiamate) | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerate tutte le chiamate con risposta nel periodo di riferimento | | |
| Formula | $IQ12 = \frac{N_resp_tempestive(T_risposta \leq 30")}{Tot_Chiamate} \times 100$ <p>Dove: T_risposta = Data_risposta - Data_chiamata</p> | | |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ | | |
| Valori di soglia | IQ12 $\geq 90\%$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione della penale "Mancata tempestività nella risposta alle chiamate telefoniche" | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

| | |
|---|--|
|  consip | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

3.1.2 IQ13 - Percentuale di chiamate telefoniche entranti perdute

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--------------------------|--|--------------------------|-----------------------|
| Aspetto da valutare | Le chiamate (richieste telefoniche) entranti perdute per disconnessione | | |
| Unità di misura | Punto percentuale | Fonte dati | Centralino telefonico |
| Periodo di riferimento | Mese precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Mensile |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Numero totali di chiamate entranti nel periodo di riferimento (T_CT) Numero di chiamate senza risposta o disconnesse con durata minore o uguale a 60" (N_CTP) | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo di riferimento | | |
| Formula | $IQ13 = \frac{N_CTP}{T_CT} \times 100$ | | |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato per eccesso alla prima cifra decimale | | |
| Valori di soglia | IQ13 <= 5% | | |
| Azioni contrattuali | Notifica di un rilievo sul servizio di Assistenza agli Utenti per ogni 1% o frazione al di sopra del valore di soglia | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

| | |
|---|--|
|  consip | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

3.1.3 IQ14 - Efficacia di risoluzione del servizio di assistenza agli utenti

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|--------------------------|--|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare | Capacità di risoluzione delle segnalazioni utente ricevute. Dovranno essere conteggiate tutte le segnalazioni ricevute dal servizio di assistenza chiuse entro 12 ore dalla presa in carico e non ripetute. | | |
| Unità di misura | Punto percentuale | Fonte dati | Centralino telefonico Strumento di tracciatura delle richieste o altro strumento automatico |
| Periodo di riferimento | Mese precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Mensile |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Numero di richieste risolte dall'assistenza agli utenti (<i>N_segnalazioni_risolte</i>) Numero totale di richieste entranti nel periodo di riferimento risolubili dall'assistenza agli utenti (<i>T_segnalazioni</i>) | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerate tutte le segnalazioni ricevute nel periodo di riferimento e risolubili dall'assistenza utenti | | |
| Formula | $IQ14 = \frac{N_segnalazioni_risolte}{T_segnalazioni} \times 100$ | | |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5 | | |
| Valori di soglia | IQ14 ≥ 98% | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione della penale "Inefficacia del servizio di Assistenza agli utenti" | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

3.2 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

Gli indicatori di seguito riportati si calcolano per tutte le attività previste nel servizio, compreso il trasferimento di know how.

Si evidenzia inoltre che nel servizio di Gestione applicativi e basi dati è prevista anche l'erogazione della Manutenzione correttiva per malfunzionamenti di software preesistente alla presa in carico di inizio fornitura.

3.2.1 IQ15 - Tempestività di ripristino dell'operatività

Il presente indicatore si applica alle attività di Gestione applicativi e basi dati del Sistema SIAMM ivi incluse le attività di manutenzione correttiva sul software non in garanzia.

I medesimi livelli di servizio devono essere rispettati dal team di garanzia per la risoluzione dei malfunzionamenti rilevati sul software in garanzia (che non comportano oneri per l'Amministrazione)


In entrambi i casi viene preso in considerazione il tempo necessario ad eseguire gli interventi per eliminare situazioni di mancata, parziale e degradata erogazione dell'intero sistema SIAMM o di suoi sottosistemi o funzionalità, per cause riconducibili alla presente fornitura.

Per tali situazione vengono previste due diversi scenari:

- | | |
|-----------|--|
| Gravità 1 | Assenza di servizio, anomalie o Malfunzionamenti di tipo bloccanti (problemi che comportano l'indisponibilità dell'intero sistema agli utenti o che comportano un alto impatto sugli utenti finali). |
| Gravità 2 | Degradazione del servizio o Malfunzionamenti non bloccanti che comportano l'indisponibilità di funzionalità non critiche del sistema o che hanno un impatto limitato sull'operatività degli utenti |

La gravità dei malfunzionamenti è indicata dall'Amministrazione previo confronto con il Fornitore.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|------------------------|--|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti | | |
| Unità di misura | Ora lavorativa | Fonte dati | Strumento di tracciatura degli interventi |
| Periodo di riferimento | trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | mensile |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

| | |
|---|---|
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento : Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) Termine della risoluzione di un malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>) Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento chiuse nel periodo di riferimento (<i>tot_malf</i>) |
| Regole di campionamento | Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte dei malfunzionamenti <u>rilevati</u> in esercizio. Si applica a tutti gli interventi correttivi a fronte di malfunzionamenti (sia sw in garanzia sia sw pregresso) |
| Formula | $IQ15 = \sum_{j=1}^{tot_malf} ritardo_j$ <p>Dove dove per ciascuna segnalazione:</p> <p>$ritardo_j = 0$ (se $durata_risol_j \leq valorelimite$)</p> <p>$ritardo_j = durata_risol_j - valorelimite$ (se $durata_risol_j > valorelimite$)</p> <p>$durata_risol_j = \text{termini}_j - \text{inizio}_j - TRO_j$</p> |
| Regole di arrotondamento | Nessuna |
| Valore limite per la risoluzione di un malfunzionamento | Bloccante = 6 ore lavorative |
| | Non Bloccante = 24 ore lavorative |
| Valori di soglia | <div> <div>$IQ15_{soglia} \leq 15\%$</div> <div>$IQ15_{ip2} \leq 5\%$</div> </div> |
| Azioni contrattuali | <p>Il mancato rispetto del valore di soglia sopra indicato</p> <ul style="list-style-type: none"> nel caso in cui il valore misurato sia superiore alla soglia $IQ15_{ip2}$ comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP2 "Tempestività di ripristino dell'operatività" nel caso in cui il valore misurato sia superiore alla soglia $IQ15_{soglia}$: applicazione della penale "Eccesso di difettosità residua sull'obiettivo". |
| Eccezioni | Nessuna |


3.2.2 IQ16 - Case recidivi

Per Case Recidivo o Riciclo correttivo si intende:

- la correzione di un malfunzionamento (sia effettuata in Gestione applicativi e basi dati sia in garanzia) che non risolva completamente o parzialmente l'anomalia segnalata;
- la mancata rispondenza ai requisiti utenti espressi in caso di realizzazione di prodotto/servizio o piccolo intervento.

In questi casi deve essere espressamente classificato l'intervento come case recidivo al fine della corretta applicazione del presente indicatore.


| Caratteristica | Affidabilità | Sottocaratteristica | Maturità |
|---------------------------------|--|---------------------------------|-------------------------------------|
| Aspetto da valutare | Numero di interventi che hanno determinato ricicli correttivi, sia risolti della gestione applicativi e basi dati sia in garanzia. | | |
| Unità di misura | Numero di ricicli correttivi | Fonte dati | Strumento di tracciatura interventi |
| Periodo di riferimento | trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | trimestre |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Numero di interventi di Correttiva Recidivi(<i>Ncase_recidivi</i>) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $IQ16 = Ncase_recidivi$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ16 \leq 1$ | | |
| Azioni contrattuali | Notifica di un rilievo sulla gestione applicativi e basi dati per <u>ogni</u> intervento recidivo che supera il valore soglia | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

3.2.3 IQ17 - Rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati riguardano anche la mancata approvazione dei prodotti dei servizi stessi.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|---------------------------------|---|---------------------------------|-----------------|
| Aspetto da valutare | Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti i servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati | | |
| Unità di misura | Rilievo | Fonte dati | Nota di rilievo |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | trimestre |
| Dati da rilevare | Numero Rilievi emessi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati (<i>Nrilievi_ass_gst_appl</i>) | | |
| Regole di campionamento | Si considerano tutti i rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati (sommatoria dei rilievi registrati per i singoli servizi) e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento | | |
| Formula | $IQ17 = Nrilievi_ass_gst_appl$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | <i>Valore di soglia</i> | | |
| | $IQ17 \leq 1$ | | |
| Azioni contrattuali | Penale "Eccesso di rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati" nel caso di non rispetto del valore di soglia | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

4 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

4.1 IQ18 - Efficacia degli interventi di addestramento utenti

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|--------------------------|--|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare | La percentuale di partecipanti agli interventi formativi che hanno superato il test dell'apprendimento. La rilevazione verrà effettuata tramite un questionario | | |
| Unità di misura | Punto percentuale | Fonte dati | Questionari |
| Periodo di riferimento | Fase di erogazione degli interventi di addestramento del personale | Frequenza di misurazione | Al termine di ogni sessione di addestramento |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Numero di partecipanti alle sessioni di addestramento, appartenenti al campione, che hanno superato il test di apprendimento (<i>Npartecipanti_selez_superato_test</i>) Numero totale di partecipanti alle sessioni di addestramento, appartenenti al campione (<i>Npartecipanti_selez</i>) | | |
| Regole di campionamento | Definire un campione significativo tra i partecipanti alle sessioni di addestramento, da condividere con l'Amministrazione, da sottoporre a test di apprendimento | | |
| Formula | $IQ18 = \frac{Npartecipanti_selez_superato_test}{Tpartecipanti_selez} \times 100$ | | |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5 | | |
| Valore di soglia | IQ18 ≥ 90% | | |
| Azioni contrattuali | Emissione di un rilievo della fornitura nel caso di non rispetto del valore di soglia per ogni partecipante che non supera il test. | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

5 INDICI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indici di prestazione cui è legata la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti.

5.1 Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di software ad hoc

Si precisa che gli indici di prestazione del servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc devono essere calcolati per ciascun singolo obiettivo progettuale:


| Indici di prestazione dei servizi di manutenzione evolutiva | | | | |
|---|--|--|---|-------|
| Indice | | Periodo di riferimento | Indicatori di qualità correlati | Quota |
| IP1 | Affidabilità in esercizio dell'obiettivo | Termine della fase di avvio in esercizio | IQ11 - Difettosità residua in esercizio | 10% |
| Totale | | | | 10% |

5.2 Servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati

Nell'ambito della fornitura è definito un indice di prestazione correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati.

Si precisa inoltre che il mancato raggiungimento dell'indice di prestazione IP2 avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento per il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati.

| Indice di prestazione dei servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|-------|
| Indice | | Periodo di riferimento | Indicatori di qualità correlati | Quota |
| IP2 | Tempestività di ripristino dell'operatività | trimestre precedente la rilevazione | IQ15 - Tempestività di ripristino dell'operatività | 10% |

| | |
|---|--|
|  | Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589 |
|---|--|

6 QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

| Indicatori di Qualità della fornitura | Azione Contrattuale | | |
|---|---------------------|--------|-----------------------|
| | Rilievo | Penale | Indice di Prestazione |
| IQ01 - Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un servizio | x | x | |
| IQ02 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale | | x | |
| IQ03 - Personale della fornitura inadeguato | x | | |
| IQ04 - Turn over del personale nei ruoli chiave | x | x | |
| IQ05 - Rilievi sulla fornitura | | x | |
| Indicatori di Qualità dei servizi a carattere progettuali | Azione Contrattuale | | |
| | Rilievo | Penale | Indice di Prestazione |
| IQ06 - Slittamento dell'obiettivo | | x | |
| IQ07 - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo | x | | |
| IQ08 - Rilievi sull'obiettivo | | x | |
| IQ09 - Casi di test negativi in collaudo | x | | |
| IQ10 - Giorni di sospensione del collaudo | x | | |
| IQ11 - Difettosità residua in esercizio | | x | x |
| Indicatori di Qualità dei servizi di Assistenza agli Utenti, Gestione Applicativi e Basi Dati | Azione Contrattuale | | |
| | Rilievo | Penale | Indice di Prestazione |
| IQ12 - Tempestività di risposta alle chiamate - Percentuale di risposte tempestive | | x | |
| IQ13 - Tempestività di risposta alle chiamate - Percentuale di chiamate entranti perdute | x | | |
| IQ14 - Efficacia di risoluzione del servizio di assistenza agli utenti | | x | |
| IQ15 - Tempestività di ripristino dell'operatività | | x | x |
| IQ16 - Case recidivi | x | | |
| IQ17 - Rilievi sui servizi di Assistenza agli utenti e Gestione applicativi e Basi Dati | | x | |
| Indicatori di Qualità sul servizio di Supporto specialistico (Addestramento utenti) | Azione Contrattuale | | |
| | Rilievo | Penale | Indice di Prestazione |
| IQ18 - Efficacia degli interventi di addestramento utenti | x | | |

Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589

Allegato 5 Capitolato Tecnico - Appendice 4 - Indicatori di qualità

Classificazione documento: Consip Public



consip

Gara per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589