

## **APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **Indicatori di Qualità**



## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
1.1	Scopo del documento	4
1.2	Modalità di aggiornamento	4
1.3	Definizioni	4
<b>2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>6</b>
2.1	Quadro riepilogativo degli indicatori di qualità	6
2.2	Indicatori di qualità di obiettivo	7
2.2.1	RTFO - Rispetto della pianificazione di fase dell'obiettivo	7
	TECM - Tasso di commenti nel codice (nuovi moduli)	9
2.3	TCCM - Tasso di Complessità Ciclomatica (nuovi moduli)	10
2.3.1	TNCO - Casi di test negativi in collaudo	11
2.3.2	DAES - Difettosità in avvio in esercizio	12
2.3.3	GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	14
2.3.4	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	15
2.4	Indicatori di qualità applicabili ai servizi di manutenzione	16
2.4.1	TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	16
2.4.2	CSR - Case recidivi	18
2.5	Indicatori di qualità applicabili al servizio di Gestione	19
2.5.1	TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza al II livello o di prima diagnosi	19
2.5.2	DGA - Disponibilità del servizio di Gestione	20
2.5.3	RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione	21
2.6	Indicatori qualità dei servizi di Supporto all'apprendimento	22
2.6.1	SODI - Soddisfazione dei discenti	22
2.7	Indicatori di qualità applicabili alla gestione della fornitura	23
2.7.1	SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale	23
2.7.2	PFI - Personale della fornitura inadeguato	24
2.7.3	TOP - Turn over del Personale	25
2.7.4	TIP - Tempestività nell'inserimento di personale	26
2.7.5	RLFN - Rilievi sulla fornitura	27
2.8	Matrici di riepilogo Indicatori di qualità ed azioni contrattuali	28
2.8.1	Servizi Realizzativi	28
2.8.2	Servizio di Manutenzione	28
2.8.3	Servizio di Gestione	28
2.8.4	Servizi di Consulenza Organizzativa e Supporto Specialistico	28
2.8.5	Servizio di supporto all'apprendimento	29



*Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481*

2.8.6 Gestione della fornitura 29

### **3 INDICI E QUOTE SOSPENSE 30**

3.1 Servizi Realizzativi (Sviluppo e MEV) 30

3.2 Servizio di Manutenzione 30

3.3 Servizio di Gestione 30

3.4 Servizi di Consulenza 31

3.5 Servizio di Supporto all'apprendimento 31



## **1 INTRODUZIONE**

### **1.1 Scopo del documento**

Definire gli indicatori di qualità necessari al governo della fornitura.

Ogni indicatore di qualità è descritto, in modo privo di ambiguità, con una scheda che contiene le seguenti informazioni:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui misurare
- i dati da rilevare per la misura,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo ed i relativi arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento delle soglie stabilite,
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

### **1.2 Modalità di aggiornamento**

L'esigenza di aggiornare i contenuti del presente documento potrà essere originata da:

- Offerte migliorative inserite nell'offerta tecnica
- Nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla stipula del contratto
- Adeguamento di metodiche che si sono rivelate poco efficaci.

In ogni caso non si procederà ad aggiornare il presente documento ma le modifiche verranno inserite dal Fornitore nel Piano della Qualità.

### **1.3 Definizioni**

<b>Difetto</b>	Si intende un errore presente nel software e/o nella documentazione prodotta, latente finché non rilevato.
<b>Indicatore della qualità</b>	Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte
<b>Categoria di</b>	La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata da



*Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481*

**malfunzionamento  
(in esercizio)**

Sogei ed è così definita:

- **categoria 1:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni o non è rispettato uno o più requisiti critici quali usabilità, accessibilità, sicurezza applicativa, affidabilità, ecc. [1];
- **categoria 2:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);
- **categoria 3:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale;
- **categoria 4:** sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati Categorie di malfunzionamento in esercizio.

**Function Point /  
Punti Funzione**

nel documento il termine viene utilizzato sia per la dimensione effettivamente in FP sia per quella FP equivalente secondo le indicazioni del capitolato tecnico.

[1] i Requisiti devono essere definiti formalmente all'interno del documento "Specifiche dei Requisiti" a cura del fornitore.



## 2 INDICATORI DI QUALITA'

Nel seguito sono descritti gli indicatori di qualità della fornitura.

### 2.1 Quadro riepilogativo degli indicatori di qualità

Di seguito sono elencati gli indicatori di qualità scelti per la fornitura evidenziando l'applicabilità ai servizi contrattuali.

	SSW	MAN	GSW	CON	APP	Gest. Forn.
RTFO - Rispetto della pianificazione di fase dell'obiettivo	X			X	X	
TECM -Tasso di commenti nel codice	X					
TCCM - Tasso di complessità ciclomatica	X					
TNCO -Casi di test negativi in collaudo	X					
DAES - Difettosità in avvio di esercizio	X					
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	X					
RLOB - Rilievi sull'obiettivo	X			X	X	
TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio		X				
CSR - Case recidivi		X				
TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza al II livello o di prima diagnosi			X			
DGA - Disponibilità del servizio di Gestione			X			
RSOA - Rilievi sul servizio di Gestione			X			
SODI - Soddisfazione dei discenti					X	
SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale						X
PFI - Personale della fornitura inadeguato						X
TOP - Turn over del Personale						X
TIP - Tempestività nell'inserimento di personale						X
RLFN - Rilievi sulla fornitura						X

Dove:

- Servizi realizzativi (SSW)
- Gestione applicativi e basi dati (GSW)
- Servizi di Manutenzione Correttiva (MAN)
- Consulenza organizzativa (CON)
- Supporto all'apprendimento (APP)



## 2.2 Indicatori di qualità di obiettivo

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

### 2.2.1 RTFO - Rispetto della pianificazione di fase 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.		
Unità di misura	Numero intero	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, 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"> <li>Data effettiva di chiusura di una fase dell'obiettivo (<math>D_{term\_eff}</math>)</li> <li>Data pianificata di chiusura di una fase dell'obiettivo (<math>D_{term\_prev}</math>)</li> <li>Data effettiva di inizio di una fase dell'obiettivo (<math>D_{iniz\_eff}</math>)</li> <li>Data pianificata di inizio di una fase dell'obiettivo (<math>D_{iniz\_prev}</math>)</li> <li>Numero di fasi dell'obiettivo (<math>N_{fasi}</math>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTFO = \sum_{i=1}^{N_{fasi}} rit\_fase_i$ <p>Dove:</p> $rit\_fase = \begin{cases} 0, & (D_{term\_eff} - D_{term\_prev}) - (D_{iniz\_eff} - D_{iniz\_prev}) < 0 \\ 1, & (D_{term\_eff} - D_{term\_prev}) - (D_{iniz\_eff} - D_{iniz\_prev}) \geq 0 \end{cases}$		
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 all'indice di prestazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IP1 - <b>"Rispetto della pianificazione dell'obiettivo" (OB. Realizzativi)</b></li> <li>- IP7 - <b>"Rispetto della pianificazione dell'obiettivo" (ob. Consulenza Organizzativa e supporto specialistico)</b></li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		



*Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481*





Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

## TECM - Tasso di commenti nel codice (nuovi moduli)

Applicabile per obiettivi di sviluppo software.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Rapporto di linee di commento rispetto al numero di linee di codice (solo per moduli nuovi)		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	McCabe Tool set 8.0 o successive o analogo strumento
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	-Numero linee di commento (LComm) -Numero linee di codice (Lcodice)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TECM = \frac{LComm}{Lcodice} \times 100$		
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	TECM ≥ 25%		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione al di sotto del valore di soglia verrà emesso un rilievo sull'obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

### 2.3 TCCM - Tasso di Complessità Ciclomatica (nuovi moduli)

Applicabile per obiettivi di sviluppo software.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Percentuale di nuovi moduli con complessità ciclomatica di McCabe soddisfacente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	McCabe Tool set 8.0 o successive o analogo strumento
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	CCM di un modulo software nuovo (Complessità Ciclomatica modulo) Numero totale di moduli software nuovi sviluppati (Tmoduli)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TCCM = \frac{N_{moduli} (CCM_{modulo} \leq 21)}{T_{moduli}} \times 100$		
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	TCCM ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione al di sotto del valore di soglia verrà emesso un rilievo sull'obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

### 2.3.1 TNCO - Casi di test negativi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Il tasso di casi di test eseguiti con esito positivo in collaudo		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	BIG Piano di Test - Realizzazione Rapporto di collaudo
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	-Numero di casi di test pianificati dal Fornitore (nel piano di test) rieseguiti in collaudo con esito positivo (Ntest_pian_ok) -Numero di casi di test liberi eseguiti in collaudo con esito positivo (Ntest_liberi_ok) -Numero totale di casi di test pianificati dal Fornitore (nel piano di test) rieseguiti in collaudo (Ttest_pian) -Numero totale di casi di test liberi eseguiti in collaudo (Ttest_liberi)		
Regole di campionamento	Da concordare con Sogei / Amministrazione		
Formula	$TNCO = \frac{(Ntest_{pian\_ok} + Ntest_{liberi\_ok})}{(Ttest_{pian} + Ttest_{liberi})} \times 100$		
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	$TNCO \geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP2 "Qualità del software dell'obiettivo".		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

### 2.3.2 DAES - Difettosità in avvio in esercizio

Nel caso di obiettivi suddivisi in lotti, il periodo di riferimento è relativo alla messa in esercizio del singolo lotto.

In caso di obiettivi che modifichino applicazioni esistenti, al denominatore si intende la somma dei FP di baseline relativi alle funzioni utente di tutte le applicazioni modificate dall'obiettivo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità																
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio, dove le malfunzioni sono classificate in base alle seguenti tipologie: <ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>non bloccante</b>: malfunzione che, pur impedendo l'uso delle funzioni software, non inibisce l'operatività da parte dell'utente; l'utente può cioè ugualmente pervenire ai risultati attesi mediante l'utilizzo di altre funzionalità comunque offerte dal sistema;</li> <li>□ <b>bloccante</b>: malfunzione che rende totalmente o parzialmente non utilizzabili le funzionalità disponibili all'utente</li> </ul>																		
Unità di misura	Malfunzionamenti / FP	Fonte dati	BIG o analogo strumento																
Periodo di riferimento	Primi sei mesi di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento																
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero totale di malfunzionamenti bloccanti (MBtot)</li> <li>• Numero totale di malfunzionamenti bloccanti (MNBtot)</li> <li>• Numero totale di FP di baseline dell'obiettivo (FP), rilevato al termine del periodo di riferimento</li> </ul>																		
Regole di campionamento	Nessuna																		
Formule	DAES_B = (MBtot / FP)  DAES_NB = (MNBtot / FP)																		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al centesimo di punto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,005</math></li> <li>• per eccesso se la parte cifra decimale è <math>&gt; 0,005</math></li> </ul>																		
Valore di soglia	I valori soglia dipendono dalla classe di rischio delle applicazioni che esprime il grado di affidabilità che viene richiesto al software in relazione ai rischi che si corrono nel caso in cui lo stesso presenti inconvenienti in esercizio: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Classe di rischio</th><th>Descrizione</th><th>Valore di soglia (valori bloccanti)</th><th>Valore di soglia errori non bloccanti</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td><td>Sanzioni civili e penali, consistenti perdite economiche, gravi ripercussioni sull'immagine</td><td><math>\leq 0,01</math></td><td><math>\leq 0.5</math></td></tr> <tr> <td>B</td><td>Interruzione del servizio con conseguenti danni economici e di immagine</td><td><math>\leq 0,1</math></td><td><math>\leq 1</math></td></tr> <tr> <td>C</td><td>Perdite moderate, facilmente recuperabili</td><td><math>\leq 0,2</math></td><td><math>\leq 2</math></td></tr> </tbody> </table>			Classe di rischio	Descrizione	Valore di soglia (valori bloccanti)	Valore di soglia errori non bloccanti	A	Sanzioni civili e penali, consistenti perdite economiche, gravi ripercussioni sull'immagine	$\leq 0,01$	$\leq 0.5$	B	Interruzione del servizio con conseguenti danni economici e di immagine	$\leq 0,1$	$\leq 1$	C	Perdite moderate, facilmente recuperabili	$\leq 0,2$	$\leq 2$
Classe di rischio	Descrizione	Valore di soglia (valori bloccanti)	Valore di soglia errori non bloccanti																
A	Sanzioni civili e penali, consistenti perdite economiche, gravi ripercussioni sull'immagine	$\leq 0,01$	$\leq 0.5$																
B	Interruzione del servizio con conseguenti danni economici e di immagine	$\leq 0,1$	$\leq 1$																
C	Perdite moderate, facilmente recuperabili	$\leq 0,2$	$\leq 2$																
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP2 <b>"Qualità del software dell'obiettivo"</b> .																		
Eccezioni	Nessuna																		



*Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481*



### 2.3.3 GSCO - Giorni di sospensione del collaudo

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 presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Lettera formale di sospensione del collaudo Lettera formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data della singola sospensione collaudo (<math>Data\_sospensione_j</math>)</li><li>• Data della singola di ripresa del collaudo (<math>Data\_ripresa_j</math>)</li><li>• Numero di sospensioni del collaudo (<math>Nsosp</math>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capiti, per le successive)		
Formula	$GSCO = \sum_1^{Nsosp} (Data\_ripresa_i - Data\_sospensione_i)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$GSCO = 0$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della <b>penale "Sospensione del collaudo"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

#### 2.3.4 RLOB - Rilievi sull'obiettivo

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	Fonte dati	Lettere/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'obiettivo ( <i>Nrilievi_Obiettivo</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	$RLOB = Nrilievi\_Obiettivo$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore di soglia limite
	$RLOB \leq 1$		$RLOB \leq 5$
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Obiettivi realizzativi di software:<ul style="list-style-type: none"><li>○ mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP3 "Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo".</li></ul></li><li>• Obiettivi servizio di consulenza organizzativa e supporto specialistico:<ul style="list-style-type: none"><li>○ mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP8 - "Qualità del servizio di Consulenza .</li></ul></li><li>• Obiettivi del servizio di supporto all'apprendimento:<ul style="list-style-type: none"><li>○ mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP9 - "Qualità del servizio di supporto all'apprendimento";</li></ul></li><li>• Il mancato rispetto del valore di <u>soglia limite</u> comporterà l'applicazione della penale "<b>Eccesso di rilievi sull'obiettivo</b>".</li></ul>		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.4 Indicatori di qualità applicabili ai servizi di manutenzione

### 2.4.1 TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su tutti gli interventi di ripristino del software applicativo in esercizio eseguiti nel periodo di riferimento. Per gli interventi di manutenzione adeguativa, il tempo\_limite verrà fissato di volta in volta dalla Committente come risultante dal piano di lavoro.

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 mezza giornate lavorative)	Fonte dati	BIG	
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore <i>[fase attivazione](inizio)</i></li><li>Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione] (termine)</i></li><li>Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u>(TRO)</li><li>Numero di interventi di ripristino del software applicativo terminati nel periodo di riferimento (N_Rip_chiusi)</li></ul>			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	$TROI = (N_{rip} (t_{ripr} \leq t_{limite}) / N_{rip\_chiusi}) \times 100$ $T\_limite_l = termine - inizio - TRO \text{ (ore, minuti)}$			
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			
T_limite	Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4
-Standard	≤ 8 ore solari	≤ 2 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 3 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 4 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)
-massimo	≤ 1 giorno solare	≤ 3 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 5 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 5 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)
Valore di soglia (standard)	≤ 1 giorno solare	≤ 3 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 5 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 5 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)





Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

Valore di soglia (massimo)	TROI (massimo) = 100%
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP4 <b><i>“Tempestività del servizio di Manutenzione”</i></b> .
Eccezioni	Nessuna



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

#### 2.4.2 CSR - Case recidivi

Caratteristica	Affidabilità	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
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati su BIG sullo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento ( <i>Ncase_recidivi</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSR = Ncase\_recidivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CSR = 0$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP5 - <b><i>“Qualità del servizio di Manutenzione”</i></b> .		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

## 2.5 Indicatori di qualità applicabili al servizio di Gestione

### 2.5.1 TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza al II livello o di prima diagnosi

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di chiusura intervento - presa in carico, diagnosi, pianificazione e chiusura intervento, per tutti gli interventi richiesti al III livello di Assistenza applicativa (cfr. figura 1 - paragrafo 4.31. del Capitolato Tecnico)		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>- Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (<i>Data_ricezione</i>)</li><li>- Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta/prima diagnosi (<i>Data_risoluz</i>)</li><li>- Numero totale richieste di assistenza riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di riferimento e risolte al secondo livello (<i>Ntotale_richieste_chiuse</i>)</li><li>- Tempo di sospensione della risoluzione di un intervento (<i>Sospensione</i>) per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>sospensione</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza registrate nel periodo di riferimento		
Formula	$TRRI = \frac{Num\_richieste(T_{risoluz} \leq T\_limite)}{Ntotale\_richieste\_chiuse} \times 100$ <p>Dove:</p> <p><math>T_{risoluz} = Data\_risoluz - Data\_ricez</math></p> <p><math>T\_limite = 24 \text{ ore (esclusi sabati e festivi)}</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"><li>- per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li><li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li></ul>		
Valore di soglia	$TRRI = 100\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP6 " <b>Qualità del servizio di Gestione</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

## 2.5.2 DGA - Disponibilità del servizio di Gestione

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità del servizio di gestione applicativi e basi dati		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Lettere / e-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di Gestione effettuate da Sogei e/o dall'Amministrazione ( <i>Nsegnalazioni_indisp</i> )		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di Gestione effettuate da Sogei e/o dall'Amministrazione formalizzate al Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$DGA = Nsegnalazioni\_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DGA = 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Gestione <u>per ogni evento superiore al valore di soglia</u> .		
Eccezioni	Nessuna		



### 2.5.3 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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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	<b>Valore di soglia</b>		<b>Valore di soglia limite</b>
	$RSGA \leq 2$		$RSGA \leq 5$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore comporterà: <ul style="list-style-type: none"><li>• mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione <b>IP6 "Qualità del servizio di Gestione"</b>.</li></ul> Il mancato rispetto del valore di soglia limite comporterà: <ul style="list-style-type: none"><li>• l'applicazione della penale <b>"Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione"</b>.</li></ul>		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.6 Indicatori qualità dei servizi di Supporto all'apprendimento

### 2.6.1 SODI - Soddisfazione dei discenti

L'indicatore vuole valutare se il livello di soddisfazione degli utenti è conforme a quello concordato con Sogei e approvato dall'Amministrazione.

Si valuta quindi il livello medio di soddisfazione del partecipante calcolato su un campione significativo di discenti ed eventi formativi.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Comprensibilità
<b>Aspetto da valutare</b>	Soddisfazione degli utenti - Giudizio dell'utenza sull'efficacia del supporto erogato misurata mediante le risposte fornite ai questionari. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da [1,10] dove: <ul style="list-style-type: none"> <li>1 corrisponde a "non soddisfatto"</li> <li>6 corrisponde a "appena soddisfatto"</li> <li>7 corrisponde a "soddisfatto"</li> <li>10 corrisponde a "pienamente soddisfatto"</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della formazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Dopo l'erogazione di un corso di formazione
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di risposte positive (con valore <math>\geq 7</math>) (<math>N_{risposte\_pos}</math>)</li> <li>Numero di domande del questionario (<math>N_{domande}</math>)</li> <li>Numero totale di questionari compilati (<math>N_{questionari}</math>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio di formazione da intervistare da concordare con Sogei e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
<b>Formula</b>	$SODI = \sum_{j=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte\_pos_j}}{N_{domande_j}} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:               <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul> </li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	$SODI \geq 80 \%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Un rilievo sull'obiettivo (RLOB) per ogni <u>5%</u> o frazione inferiore al valore di soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

## 2.7 Indicatori di qualità applicabili alla gestione della fornitura

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

### 2.7.1 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, 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 un 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"><li>Data prevista (data_prev)</li><li>Data effettiva (data_eff)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = data\_eff - data\_prev$		
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"><li>l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano di Qualità Generale"</b> se il deliverable è il Piano della qualità Generale;</li><li>l'applicazione della penale <b>"Ritardo predisposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi"</b> se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema;</li><li>l'applicazione della penale <b>"Ritardo nell'attivazione di un servizio"</b> se il deliverable è l'attivazione di un servizio;</li><li>l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano di lavoro generale"</b> se il deliverable è il Piano di lavoro generale;</li><li>L'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano di Subentro"</b> se il deliverable è il piano di subentro;</li><li>Per tutti gli altri deliverable, un rilievo sulla fornitura ogni 3 giorni lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia</li></ul>		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

## 2.7.2 PFI - 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	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta della Sogei e/o dell'Amministrazione ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PFI = 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni <u>sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		





Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

### 2.7.3 TOP - Turn over del Personale

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

Si precisa che la mancata autorizzazione preventiva alla sostituzione di risorse viene sanzionata, come previsto contrattualmente, dal prelievo sulla cauzione pari all'0,5%.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail lettere verbalì
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore ( <i>Nrisorse_sostituite</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOP = Nrisorse\_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOP = 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni <u>sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia. La mancata preventiva autorizzazione viene sanzionato con un prelievo sulla cauzione pari allo 0,5%		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

#### 2.7.4 TIP - Tempestività nell'inserimento di 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	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto E-mail verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data Richiesta Inserimento (<i>Data_rich_risorsa</i>)</li><li>• Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>)</li><li>• Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>)</li><li>• Tempo necessario a Sogei per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TIP(inserimento) = Data\_ins\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$ $TIP(sostituzione) = Data\_sost\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TISP(inserimento) \leq 10$ $TISP(sostituzione) \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un <b>rilievo</b> sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

## 2.7.5 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, gestione, ecc.) 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 degli indicatori RLOB, RGSA.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none"><li>• di carattere generale;</li><li>• afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro</li></ul>		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Nota/e di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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	$RLFN \leq 2$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale <b>“Eccesso di rilievi sulla fornitura”</b> nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

## 2.8 Matrici di riepilogo Indicatori di qualità ed azioni contrattuali

### 2.8.1 Servizi Realizzativi

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
RTFO - Rispetto della pianificazione di fase dell'obiettivo			X	IP1 Rispetto della pianificazione
TECM - Tasso di commenti nel codice	X			
TCMM - Tasso di complessità ciclomatica	X			
TNCO - Casi di test negativi in collaudo			X	IP2 Qualità del software dell'obiettivo
DAES - Difettosità in avvio in esercizio			X	IP2 Qualità del software dell'obiettivo
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo		X		Penale "Sospensione del collaudo"
RLOB - Rilievi sull'obiettivo			X	IP3 Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo
		X		Penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo"

### 2.8.2 Servizio di Manutenzione

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
TROI - Tempestività di Ripristino dell'operatività in esercizio			X	IP4 Tempestività del servizio di Manutenzione
CSR - Case recidivi			X	IP5 Qualità del servizio di Manutenzione

### 2.8.3 Servizio di Gestione

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza al II livello o di prima diagnosi			X	IP6 Qualità del servizio di Gestione
DGA - Disponibilità del servizio di Gestione	X			Rilievo per ogni evento superiore alla soglia
RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione			X	IP6 Qualità del servizio di Gestione
		X		Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione"

### 2.8.4 Servizi di Consulenza Organizzativa e Supporto Specialistico

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
RTFO - Rispetto della pianificazione di fase dell'obiettivo			X	IP7 Rispetto della pianificazione
RLOB - Rilievi sull'obiettivo			X	IP8 Qualità del servizio di Consulenza
		X		Penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo"



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

### 2.8.5 Servizio di supporto all'apprendimento

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
RLOB - Rilievi sull'obiettivo			X	IP9 Qualità del servizio di supporto all'apprendimento
		X		Penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo"

### 2.8.6 Gestione della fornitura

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale		X		Penale "Ritardo nella consegna del Piano di Qualità Generale" Penale "Ritardo predisposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi" Penale "Ritardo attivazione di un servizio" Penale "Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale" Penale "Ritardo nella consegna del Piano di Subentro"
PFI - Personale della fornitura inadeguato	X			Rilievo per ogni unità superiore alla soglia
TOP - Turn over del Personale	X			Rilievo per ogni unità superiore alla soglia
TIP - Tempestività nell'inserimento di personale	X			Rilievo per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia
RLFN - Rilievi sulla fornitura		X		Penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura"



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481

### 3 INDICI E QUOTE SOSPESE

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

#### 3.1 Servizi Realizzativi (Sviluppo e MEV)

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	RTFO - Rispetto della pianificazione di fase dell'obiettivo	5%
IP2	Qualità del software dell'obiettivo	TNCO - Casi di test negativi in collaudo	5 %
		DAES - Difettosità in avvio in esercizio	
IP3	Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	5 %
Totale			15%

#### 3.2 Servizio 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 del servizio di Manutenzione	TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	5%
IP5	Qualità del servizio di Manutenzione	CSR - Case recidivi	5%
Totale			10%

#### 3.3 Servizio di Gestione

Nell'ambito della fornitura è definito un indicatore di prestazione correlato al soddisfacimento di due indicatori di qualità relativi al servizio di Gestione.

Si precisa che l'indicatore di prestazione IP6 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
IP6	Qualità del servizio di Gestione	TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza al II livello o di prima diagnosi	10%



*Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - Id 1481*

Indicatore di prestazione		Indicatori di qualità correlati	Quota sospesa
		RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione	

### 3.4 Servizi di Consulenza

Nell'ambito della fornitura sono definiti due indicatori 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 delle fasi dell'obiettivo	RTFO - Rispetto del termine delle fasi dell'obiettivo	5%
IP8	Qualità dei servizi di Consulenza	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	5%

### 3.5 Servizio di Supporto all'apprendimento

Nell'ambito della fornitura è definito un indicatore di prestazione correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Supporto all'apprendimento.

Indicatore di prestazione		Indicatori di qualità correlati	Quota sospesa
IP9	Qualità del servizio di Supporto all'apprendimento	Rlob- Rilievi sull'obiettivo del servizio di Supporto all'apprendimento	10%