

**APPENDICE 2 ALLE CONDIZIONI DI FORNITURA  
INDICATORI DI QUALITÀ**

**PREINFORMATIVA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PER LO SVILUPPO, L’EVOLUZIONE E LA  
MANUTENZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI DELLA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO PER  
IL COMPLETAMENTO DEL SISTEMA CONTABILE UNICO**



## Indice

1	PREMESSA .....	3
1.1	Acronimi e definizioni .....	4
2	INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO .....	5
2.1	SFOB – Slittamento di una fase dell’obiettivo .....	5
2.2	TNCO – Casi di test negativi in collaudo .....	6
2.3	DFCC - Difettosità in collaudo .....	7
2.4	DEFU – Difettosità all’avvio in esercizio .....	8
2.5	GSCO – Giorni di sospensione del collaudo .....	9
2.6	AVIC – Assenza Violazioni Critiche (nuovi moduli) .....	10
2.7	MDTE – Miglioramento Debito Tecnico (moduli preesistenti) .....	11
2.8	AUTE – Automazione dei test.....	12
2.9	RLOB - Rilievi sull’obiettivo .....	13
3	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA .....	14
3.1	TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio .....	14
3.2	CSR – Case ricorsivi.....	16
3.3	DEA - Difettosità in esercizio del software .....	17
4	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA.....	18
4.1	TRRI – Tempestività di prima diagnosi delle richieste.....	18
4.2	RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa .....	19
5	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	20
5.1	SCTKH - Soddisfazione della committente trasferimento del know-how .....	20
5.2	EFSS – Efficacia di un obiettivo del Servizio di Supporto Specialistico .....	21
5.3	TORS – Turn over del personale del servizio di Supporto Specialistico .....	22
5.4	RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico.....	23
6	INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA.....	24
6.1	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale .....	24
6.2	ARSU – Start Up della Fornitura -Inadeguatezza e/o mancata rispondenza delle risorse proposte.....	25
6.3	PFI – Personale della fornitura inadeguato.....	26
6.4	TIP – Tempestività nell’inserimento di personale .....	27
6.5	NPS – Net Promoter Score .....	28
6.6	RSSA – Risorse sostituite senza l’autorizzazione.....	29
6.7	RLFN – Rilievi sulla fornitura .....	30
7	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI.....	31
8	INDICI E QUOTE SOSPENSE .....	35



## 1 PREMESSA

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso della fornitura, attraverso la definizione degli indicatori di qualità, con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui misurare,
- l'indicatore, i dati elementari 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 e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi (azioni correttive, procedure di escalation, penali, ecc.),
- 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).

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento di metodiche che si sono dimostrate non efficaci atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.

Si precisa che è in fase di predisposizione lo standard Sogei per la verifica del quality gate del software in linea con gli standard internazionali (ISO25010, ISO25023 e successive, best practices della comunità software).

Le disposizioni ivi contenute integreranno i quality gate utilizzati dall'aggiudicatario nel caso in cui questi ultimi fossero carenti, incompleti o insufficienti.



## 1.1 Acronimi e definizioni

<b>Malfunzionamento</b>	Interruzione della capacità di un prodotto software di svolgere una funzione richiesta. Ogni malfunzionamento è registrato con lo strumento BIG.
<b>Difetto</b>	Si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come difettose sono le funzionalità utente (nuove o modificate). Le unità difettose vanno inserite in BIG nella sezione “Dettaglio esecuzione”.
<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 malfunzionamento (in esercizio)</b>	<p>La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>categoria 1:</b> sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;</li><li>• <b>categoria 2:</b> 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);</li><li>• <b>categoria 3:</b> 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;</li><li>• <b>categoria 4:</b> sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati Categorie di malfunzionamento in esercizio.</li></ul> <p>La categoria dei malfunzionamenti in collaudo è assegnata dalla Committente ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>categoria A:</b> sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;</li><li>• <b>categoria B:</b> 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);</li><li>• <b>categoria C:</b> sono i malfunzionamenti minori e le anomalie rilevate sulla documentazione.</li></ul>
<b>Categoria di malfunzionamento (in collaudo)</b>	



## 2 INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO

I seguenti indicatori devono essere applicati a tutti gli obiettivi che prevedono interventi realizzativi, indipendentemente dal ciclo di vita adottato.

Si precisa inoltre che per gli obiettivi misurati in giorni/persona come Numero totale di FP di baseline dell'obiettivo verrà considerato il valore riportato nel documento "Modulo per conteggio FP" oppure nel Report INFAP dell'obiettivo.

### 2.1 SFOB – Slittamento di una fase dell'obiettivo

L'indicatore consente di verificare il rispetto dei tempi pianificati per il termine di una fase dell'obiettivo. Si precisa che lo slittamento della fase di collaudo è imputabile al fornitore qualora non siano rispettati i seguenti tempi di ripristino dei malfunzionamenti rilevati:

- malfunzionamenti di categoria A: 1 gg lavorativo;
- malfunzionamenti di categoria B: 2 gg lavorativi;
- malfunzionamenti di categoria C: 3 gg lavorativi.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto della data di termine di una fase dell'obiettivo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Nota di Rilievo Documenti di pianificazione BIG
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna fase dell'obiettivo: <ul style="list-style-type: none"><li>- Data prevista (data_prev)</li><li>- Data effettiva (data_eff)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SFOB = data_{eff} - data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SFOB \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di <b>1 rilievo RLOB</b> sull'obiettivo per ogni data non rispettata e per ogni 3 giorni di ritardo. (ad es. 4 giorni di ritardo comporteranno 2 rilievi)		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.2 TNCO – Casi di test negativi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con successo dal Fornitore appartenenti al piano di test che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	BIG Piano di Test – Realizzazione Rapporto di collaudo E-mail
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero casi di test eseguiti con successo dal fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo ( <i>Ntest_notok</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNCO = Ntest\_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TNCO = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di <b>1 rilievo RLOB</b> sull'obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.3 DFCC - Difettosità in collaudo

Per **difettosità in collaudo** si intende il numero dei difetti rilevati in fase di collaudo dell'obiettivo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo		
Unità di misura	Difetti	Fonte dati	BIG E-mail
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero totale di difetti (segnalati su BIG) emersi durante il collaudo (N_difetti)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il collaudo sull'obiettivo che comportano malfunzionamenti di categoria A e B		
Formule	$DFCC_{(categoria\ x)} = N\_difetti_{(categoria\ x)}$ <p>dove x = A,B</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DFCC_{(categoria\ A)} = 0$ $DFCC_{(categoria\ B)} \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP1 "Qualità del software dell'obiettivo".		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.4 DEFU – Difettosità all'avvio in esercizio

Per ogni obiettivo di sviluppo rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di difetti, nel periodo di riferimento, a livello di funzionalità utente.

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

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difetti in esercizio delle funzionalità utente sviluppate/modificate da un obiettivo		
Unità di misura	Difettosità	Fonte dati	BIG E-mail
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio (tre mesi dalla data di messa in esercizio)	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero totale di difetti (<i>segnalati su BIG</i>) rilevati durante il periodo di riferimento e relativi alle funzionalità utente sviluppate/modificate dall'obiettivo (N_difetti)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento che comportano malfunzionamenti di categoria 1 e 2		
Formule	$DEFU_{(categoria\ j)} = N\_difetti_{(categoria\ j)}$ dove $j = 1,2$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DEFU_{(categoria\ 1)} = 0$ $DEFU_{(categoria\ 2)} \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione <b>IP2 "Affidabilità in esercizio dell'obiettivo"</b>		
Eccezioni	Nessuna		





## 2.5 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo

Con questo indicatore si misura il numero di giorni complessivo in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo di sviluppo, di manutenzione evolutiva o di manutenzione adeguativa per cause imputabili al Fornitore.

Il presente indicatore è particolarmente rilevante per gli interventi realizzativi in quanto la sospensione del collaudo è indice di una grave carenza qualitativa e incompletezza delle attività realizzative. È un fattore molto grave e il fornitore deve mettere in campo tutte le azioni di mitigazione, prevenzione e correzione per ridurre al minimo il rischio di sospensione previste nei Piani di Qualità Generale e di Obiettivo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo di sviluppo, di manutenzione evolutiva o di manutenzione adeguativa per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	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	Numero di giorni di sospensione del collaudo ( <i>Nsosp</i> )		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che per le successive)		
Formula	$GSCO = Nsosp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Deve essere inferiore alla % indicata della durata pianificata del collaudo (arrotondamento per difetto) <b><math>GSCO \leq 10\% * \text{durata collaudo in giorni lavorativi}</math></b>		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della <b>penale "Sospensione del collaudo"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.6 AVIC – Assenza Violazioni Critiche (nuovi moduli)

Il software realizzato deve essere esente da Violazioni Critiche o non conformità rilevabili attraverso le metriche del Consortium for IT Software Quality, integrate da linee guida/best practices per linguaggio e tecnologia.

<b>Caratteristica</b>	TUTTE 25010	<b>Sottocaratteristica</b>	TUTTE
<b>Aspetto da valutare</b>	Assenza di violazioni critiche		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Strumenti di analisi qualità del software
<b>Periodo di riferimento</b>	La fase di realizzazione dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Tutti i cicli di analisi qualità del software <i>(Al termine del periodo di riferimento)</i>
<b>Dati da rilevare</b>	Violazioni e non conformità per ogni metrica (Nr_Violazione); Certificazione qualità ISO25010; Prove superamento quality gate;		
<b>Formula</b>	Nr_Violazione= zero		
<b>Regole di arrotondamento</b>	nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	AVIC= 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni violazione eccedente il valore soglia la committente emetterà <b>1 rilievo RLOB</b> sull'obiettivo		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.7 MDTE – Miglioramento Debito Tecnico (moduli preesistenti)

Il software modificato non può peggiorare la qualità intrinseca del software in esercizio. Pertanto, con riferimento alla rilevazione di inizio fornitura od ante modifica, tutte le caratteristiche e sottocaratteristiche del software devono essere mantenute o migliorate, riducendo il debito tecnico di inizio fornitura.

<b>Caratteristica</b>	tutte	<b>Sottocaratteristica</b>	tutte
<b>Aspetto da valutare</b>	Nessun peggioramento		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Strumenti di analisi qualità del software
<b>Periodo di riferimento</b>	La fase di realizzazione dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Tutti i cicli di analisi qualità del software <i>(Al termine del periodo di riferimento)</i>
<b>Dati da rilevare</b>	Metriche peggiorate (Nr_KO_metrica)		
<b>Formula</b>	Nr_KO_metrica= zero		
<b>Regole di arrotondamento</b>	nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	MDTE= 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni metrica peggiorata eccedente il valore soglia la committente emetterà <b>1 rilievo RLOB</b> sull'obiettivo		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.8 AUTE – Automazione dei test

L'indicatore di qualità misura la percentuale di casi di test automatizzati rispetto al numero totale di casi di test previsti nell'ambito dell'intervento realizzativo.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Grado di automazione dei test		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti e reportistica previsti per i test automatizzati
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento
Dati da rilevare	$N_{test\_auto}$ = Numero di casi test automatizzati $N_{test\_tot}$ = Numero totale di casi di test previsti		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$AUTE = \frac{N_{test\_auto}}{N_{test\_tot}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$AUTE \geq 20\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di <b>1 rilievo RLOB</b> sull'obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.9 RLOB - Rilievi sull'obiettivo

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile del contratto della Committente o dai responsabili di progetto e/o di servizio della Committente.

Si precisa che una lettera di rilievo può contenere più rilievi.

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 (Nrilevi_Obiettivo)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi sull’obiettivo e notificati al Fornitore tramite lettere/a di rilievo		
Formula	RLOB = Nrilevi_Obiettivo		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valori di soglia	Valore di soglia	Valore di soglia limite	
	RLOB <= 2	RLOB <= 3	
Azione contrattuale	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all’indicatore di prestazione IP3 “Accuratezza nella realizzazione dell’obiettivo”		
	Il non rispetto del valore di soglia limite comporterà l’applicazione della penale “Eccesso di rilievi sull’obiettivo”		
Eccezioni	Nessuna		



### 3 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

Gli indicatori fanno riferimento alla singola area applicativa.

#### 3.1 TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio

Il ripristino dell’operatività del software applicativo in esercizio deve avvenire nel rispetto del seguente livello di servizio:

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti differenziata per categoria di malfunzionamento		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	BIG E-mail
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<p>Per ciascun malfunzionamento del software applicativo dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>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> (TS)</li> </ul> <p>Numero totale di malfunzionamenti di una specifica categoria j rilevati nel periodo di riferimento (<math>T\_malfunz_j</math>)</p>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TROI = \frac{\sum_j TROI_j}{4} \times 100$ <p>dove:  j=1,2,3,4 in base alla categoria di malfunzionamento  <math>TROI_j = (N\_malfunz_j / T\_malfunz_j)</math>  <math>N\_malfunz_j</math> = numero malfunzionamenti di categoria j con <math>t\_risol_j \leq t_{limitej}</math>  <math>t\_risol_j = termine_j - inizio_j - TS</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <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>		



<b>Valore limite</b>	Categoria	$t_{limitej}$
	Categoria 1 (j=1)	8 ore solari
	Categoria 2 (j=2)	16 ore solari esclusi sabati e festivi
	Categoria 3 (j=3)	32 ore solari esclusi sabati e festivi
	Categoria 4 (j=4)	96 ore solari esclusi sabati e festivi
<b>Valore di soglia</b>	TROI $\geq$ 98%	
<b>Azioni contrattuali</b>	Se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi: il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione <b>IP4 "Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva"</b> .	
	Se la rilevazione è avvenuta nel periodo di garanzia: applicazione della <b>penale "Slittamento dei tempi di ripristino dell'Operatività in esercizio durante la garanzia"</b> nel caso di non rispetto del valore di soglia.	
<b>Eccezioni</b>	Nessuna	



### 3.2 CSR – Case ricorsivi

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva ricorsivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	BIG E-mail
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_ricorsivi</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSR = Ncase\_ricorsivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CSR = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della <b>penale "Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		





### 3.3 DEA - Difettosità in esercizio del software

Per **difettosità** è da intendersi il rapporto tra il numero di difetti rilevati in esercizio nel periodo di riferimento e dei FP di baseline rilevati dall’Inventario Funzionale al termine del periodo di riferimento.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità		
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio di una applicazione				
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG E-mail INFAP		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero totale di difetti dell'applicazione (<i>segnalati su BIG</i>) evidenziati durante il periodo di riferimento (<i>Ntotale_difetti</i>)</li><li>Numero totale di FP di baseline dell'applicazione al termine del periodo di riferimento (<i>Ntotale_FP</i>)</li></ul>				
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati in esercizio durante il periodo di riferimento				
Formula	$DEA = \frac{N_{totale\_difetti}}{N_{totale\_FP}}$				
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,0005 - per eccesso se la parte decimale è > 0,0005				
Valore di soglia	DEA	Dimensione dell'applicazione (FP)	CLASSE RISCHIO APPLICAZIONE		
			A	B	C
		≤ 500 FP	≤ 0,0180	≤ 0,0200	≤ 0,0220
		500 < FP < 2.500	≤ 0,0080	≤ 0,0090	≤ 0,0100
		≥ 2.500	≤ 0,0060	≤ 0,0070	≤ 0,0080
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP5 "Qualità del software in esercizio"				
Eccezioni	Nessuna				



#### 4 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA

Gli indicatori fanno riferimento alla singola area applicativa.

##### 4.1 TRRI – Tempestività di prima diagnosi delle richieste

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di prima diagnosi delle richieste di assistenza (per singola area applicativa)		
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 (Data_ricezione)</li><li>- Data e Ora (hh/mm) della effettiva prima diagnosi (Data_risoluz)</li><li>- Numero totale richieste di assistenza riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di riferimento (Ntotale_richieste)</li><li>- Numero di richieste di assistenza riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di riferimento risolte entro 3 ore lavorative (N_rich)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza chiuse nel periodo di riferimento che necessitano di prima diagnosi		
Formula	$TRRI = \frac{N_{rich}(T_{risoluz} \leq 3_{ore\_lavorative})}{N_{totale\_richieste}} \times 100$ <p>Dove:</p> <p><math>T_{risoluz} = Data\_risoluz - Data\_ricezione</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 $\geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di <b>1 Rilievo RSGA</b> sul servizio di Gestione Applicativa.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.2 RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sul servizio di Gestione Applicativa 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		
Valori di soglia	Valore di soglia	Valore di soglia limite	
	RSGA = 0	RSGA <= 3	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP6 “Qualità del servizio di Gestione Applicativa”.		
	Il non rispetto del valore di soglia limite comporterà l'applicazione della penale “Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativa”		
Eccezioni	Nessuna		



## 5 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

### 5.1 SCKTH - Soddisfazione della committente trasferimento del know-how

L'indicatore di qualità misura la soddisfazione del committente per le attività di trasferimento di know how da rilevare, a cura del Fornitore, tramite la somministrazione di un questionario.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione
Aspetto da valutare	Soddisfazione della committente, rilevata mediante un questionario. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente dove: <ul style="list-style-type: none"><li>• Risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 corrisponde a “soddisfatto”;</li><li>• Risposte con punteggio minore di 7 corrisponde a “non soddisfatto”.</li></ul>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero risposte positive (<i>risposte con valore ≥ 7</i>) (<i>Nrisposte_pos</i>)</li><li>• Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)</li><li>• Numero totale di questionari compilati con tutte le risposte (<i>Nquestionari</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$SCKTH = \frac{\sum_{i=1}^{Nquestionari} \frac{Nrisp\_pos_i}{Ndomande_i}}{Nquestionari} * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none"><li>- per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5</li><li>- per eccesso se la prima cifra decimale è &gt; 5</li></ul>		
Valore di soglia	SCKTH >= 75%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <b>1 rilievo RSSS</b> sul servizio di supporto specialistico		
Eccezioni	Nessuna		



## 5.2 EFSS – Efficacia di un obiettivo del Servizio di Supporto Specialistico

L'indicatore di qualità misura il raggiungimento delle finalità dell'obiettivo attivato di Supporto Specialistico (ad esclusione degli obiettivi di trasferimento di Know how per i quali si applica l'indicatore SCKH). Ad attivazione dell'intervento devono essere definiti gli specifici target oggettivamente misurabili sulla base del piano di qualità di obiettivo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Ottimizzazione processi
Aspetto da valutare	Raggiungimento delle finalità dell'intervento di supporto		
Unità di misura	numero	Fonte dati	Documentazione di intervento
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascun intervento <ul style="list-style-type: none"><li>- Metriche di scopo _soglia (<math>soglia_i_{scopo_i}</math>)</li><li>- Rilevazione _soglia_effettiva (<math>soglia_i_{eff_i}</math>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Eventualmente definite dall'Amministrazione all'attivazione dell'intervento		
Formula	$EFSS\_OK$ se $soglia_{data\_eff} \leq soglia_i_{eff_i} = soglia_i_{scopo_i}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$EFSS\_OK = VERO$ (ogni metrica di scopo deve essere soddisfatta)		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia, dovuto al mancato raggiungimento delle metriche di scopo prefissate per l'attività di supporto, comporterà <b>1 rilievo RSSS</b> per ogni metrica non soddisfatta		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.3 TORS – Turn over del personale del servizio di Supporto Specialistico

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore ( <i>Nrisorse sostituite</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TORS = Nrisorse\ sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valori di soglia	$TORS \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <b>1 Rilievo RSSS</b> per ogni risorsa sostituita sul servizio di supporto specialistico		
Eccezioni	Nessuna		



#### 5.4 RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico

Ai fini della rilevazione del presente indicatore sarà conteggiata anche la mancata approvazione di un prodotto del servizio.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell’obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico (Nrilievi_SSS)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Supporto Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	RSSS=Nrilievi_SSS		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valori di soglia	Valore di soglia	Valore di soglia limite	
	RSSS <= 1	RSSS <= 2	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all’indicatore di prestazione IP7 “Qualità del servizio di supporto specialistico”.		
	Il non rispetto del valore di soglia limite comporterà l’applicazione della penale “Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico”		
Eccezioni	Nessuna		



## 6 INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità applicabili alla fornitura nel suo complesso.

### 6.1 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 = 0		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>l'applicazione della <b>penale "Ritardo nella consegna del Piano di Qualità Generale"</b> se il deliverable è il Piano della qualità Generale;</li><li>l'applicazione della <b>penale "Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi"</b> se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema;</li><li>l'applicazione della <b>penale "Ritardo nell'attivazione di un servizio"</b> se il deliverable è l'attivazione di un servizio;</li><li>l'applicazione della <b>penale "Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale, del Piano di Subentro"</b> se il deliverable sono i Piani di Lavoro Generale e il Piano di Subentro;</li><li>emissione di <b>1 rilievo RLFN</b> sulla fornitura ogni tre giorni di ritardo per tutte le altre scadenze previste.</li></ul>		
Eccezioni	Nessuna		





## 6.2 ARSU – Start Up della Fornitura -Inadeguatezza e/o mancata rispondenza delle risorse proposte

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di risorse non adeguate e/o non rispondenti ai profili professionali richieste ed ai ruoli assegnati nella presa in carico dei servizi e/o dell'erogazione della fornitura nella fase di presa in carico e/o avvio attività		
<b>Unità di misura</b>	% Risorse inadeguate sul totale richiesto dal Piano di lavoro Generale	<b>Fonte dati</b>	E-mail Lettere Verbali Contratto
<b>Periodo di riferimento</b>	Subentro ed inizio fornitura -	<b>Frequenza di misurazione</b>	Fine periodo di affiancamento della presa in carico (entro approvazione del piano di lavoro generale)
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Numero risorse ritenute inadeguate dalla Committente (<i>Nrisorse_inadeg</i>)</li><li>- Numero risorse totali previste nel Piano di Subentro (<i>Nrisorse_tot</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$ARSU = \frac{Nrisorse\_inadeg}{Nrisorse\_tot}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	ARSU = %0 Valore di soglia limite ARSU < 75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 rilievo RLFN</b> sulla fornitura per ogni 5% di superamento del valore soglia. Al superamento del 50%, il Fornitore è tenuto a presentare un Piano di recupero entro 3 giorni lavorativi dal raggiungimento della soglia. Al superamento del 75%, la Committente si riserva la <b>facoltà di risolvere il contratto</b> per grave inadempimento.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 6.3 PFI – Personale della fornitura inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse non ritenute adeguate dalla Committente e/o dall'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali Contratto
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse ritenute inadeguate dalla Committente e/o dall'Amministrazione ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PFI = 0$		
Azioni contrattuali	<b>1 rilievo RLFN</b> sulla fornitura per ogni risorsa ritenuta non adeguata superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 6.4 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 Referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta della Committente 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 prevista per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa come risulta dal contratto (<i>Data_prevista_risorsa</i>)</li><li>Data effettiva per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa (<i>Data_effettiva_risorsa</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TIP = Data\_effettiva\_risorsa - Data\_prevista\_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TIP < =0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <b>1 rilievo RLFN</b> sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



## 6.5 NPS – Net Promoter Score

L'indicatore misura la *fidelizzazione* degli utenti e valutando la probabilità a seguito di un'attività che essi siano ben disposti a ripetere l'esperienza appena conclusa.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
<b>Aspetto da valutare</b>	Devono essere rilevati feedback relativi all'esperienza complessivamente avuta nel corso dell'erogazione dei servizi/attività e la probabilità con cui siano ben disposti a ripetere l'esperienza o di consigliarla ad altri utenti. Le risposte fornite dagli utenti sono classificate come segue: <ul style="list-style-type: none"><li>0-6 = <i>Detrattori</i>: utenti insoddisfatti</li><li>7-8 = <i>Passivi</i>: utenti soddisfatti ma indifferenti</li><li>9-10 = <i>Promotori</i>: utenti fidelizzati</li></ul> Per i servizi di gestione del portafoglio e manutenzione correttiva è altresì obbligatorio rilevare l'esperienza d'uso relativa al " <i>primo contatto</i> " dell'utente con gli operatori dei servizi. Ai fini del calcolo dell'indicatore non possono essere riutilizzati i feedback già valutati per altri indicatori relativi alla soddisfazione utente.		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero detrattori (risposte con valore <math>\leq 6</math>) (<i>Ndetrattori</i>)</li><li>Numero promotori (<i>Ndomande</i>)</li><li>Numero totale di questionari completamente compilati (<i>Nquestionari</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con la Committente		
<b>Formula</b>	$NPS = \left( \frac{N_{promotori}}{N_{questionari}} - \frac{N_{detrattori}}{N_{questionari}} \right) \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none"><li>- per difetto se la prima cifra decimale è <math>\leq 5</math></li><li>- per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 5</math></li></ul>		
<b>Valore di soglia</b>	NPS $\geq 0\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <b>1 rilievo RLFN</b> sulla fornitura		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 6.6 RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse impiegate nella fornitura sostituite senza l'autorizzazione Sogei		
Unità di misura	Numero 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 senza l'autorizzazione ( <i>Nrisorse_sostituite</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSA = Nrisorse\_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSSA = 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia, per ogni risorsa non autorizzata la Committente applicherà la penale " <b>Risorsa sostituita senza autorizzazione</b> "		
Eccezioni	Nessuna		



## 6.7 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia anche i seguenti tipi di rilievi:

- 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 correttiva, gestione applicativa) 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 di Obiettivo, Gestione Applicativa, Manutenzione Correttiva e Supporto Specialistico.

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		



## 7 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

### INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
SFOB – Slittamento di una fase dell'obiettivo	X			
TNCO – Casi di test negativi in collaudo	X			
DFCC - Difettosità in collaudo			X	IP1 "Qualità del software dell'obiettivo"
DEFU – Difettosità all'avvio in esercizio			X	IP2 "Affidabilità in esercizio dell'obiettivo"
GSCO – Giorni di sospensione del collaudo		X		Penale "Sospensione del collaudo"
AVIC – Assenza Violazioni Critiche	X			
MDTE – Miglioramento Debito Tecnico (moduli preesistenti)	X			
AUTE – Casi di test negativi in collaudo	X			
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X	X	IP3 "Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo" Penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo"



#### **INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI CORRETTIVA**

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio		X	X	IP4 “Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva”. Penale: “Slittamento dei tempi di ripristino dell’Operatività in esercizio durante la garanzia”
CSR – Case ricorsivi		X		Penale “Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva”.
DEA - Difettosità in esercizio del software			X	IP5 “Qualità del software in esercizio”

#### **INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA**

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di prima diagnosi	X			
RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa		X	X	IP6 “Qualità del servizio di Gestione Applicativa” Penale “Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativa”





#### INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
SCTKH – Soddisfazione della committente trasferimento del know-how	X			
EFSS – Efficacia di un obiettivo del Servizio di Supporto Specialistico	X			
TORS – Turn over del personale del servizio di supporto specialistico	X			
RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico		X	X	IP7 “Qualità del servizio di supporto specialistico”  Penale “Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico”



## INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X		Penale “Ritardo nella consegna del Piano di Qualità Generale”;  Penale “Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi”;  Penale “Ritardo nell’attivazione di un servizio”;  Penale “Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale, del Piano di Subentro”.
ARSU – Start Up della Fornitura - Inadeguatezza e/o mancata rispondenza delle risorse proposte	X			Possibile risoluzione del contratto
PFI – Personale della fornitura inadeguato	X			
TIP – Tempestività nell’inserimento di personale	X			
VFQ – Valutazione Qualità Fornitura	X			
RSSA – Risorse sostituite senza l’autorizzazione		X		Penale “Risorsa sostituita senza Autorizzazione”
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X		Penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura



## 8 INDICI E QUOTE SOSPENSE

Di seguito sono riportate le 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.

### SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA E ADEGUATIVA

La tabella si riferisce a tutti gli obiettivi effettuati nell'ambito dei seguenti servizi:

- Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (SSW)
- Manutenzione Adeguativa (MAD)
- Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali (SSC).

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP1	Qualità del software dell'obiettivo	Durata dell'obiettivo	DFCC - Difettosità in collaudo	5%
IP2	Affidabilità in esercizio dell'obiettivo	Durata dell'obiettivo	DEFU – Difettosità all'avvio in esercizio	5%
IP3	Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo	Durata dell'obiettivo	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	5%
Totale				15%



### **SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA**

L'indice di prestazione è correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Manutenzione correttiva a livello di area applicativa.

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP4	Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva	Trimestre precedente la rilevazione	TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	5%
IP5	Qualità del software in esercizio	Trimestre precedente la rilevazione	DEA - Difettosità in esercizio del software	5%
Totale				10%

### **SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA**

L'indice di prestazione è correlato al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativo al servizio di Gestione Applicativa a livello di area applicativa.

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP6	Qualità del servizio di Gestione Applicativa	Trimestre precedente la rilevazione	RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	10%

### **SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

L'indice di prestazione è correlato al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativo agli obiettivi effettuati nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico.

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP7	Qualità del servizio di supporto specialistico	Durata dell'obiettivo	RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	10%