

**CLASSIFICAZIONE: CONSIP PUBLIC**

**APPENDICE 1**

**INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA A PROCEDURA APERTA EX ART. 60 D.LGS. 50/2016 PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE, GESTIONE, MANUTENZIONE, EVOLUZIONE ED ASSISTENZA DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL DIPARTIMENTO PER I TRASPORTI E LA NAVIGAZIONE (SIDT)**

**PER IL MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILI (MIMS)**

**ID 2412**



## INDICE

1.	PREMESSA	4
2.	DEFINIZIONI	5
2.1	Classificazione dei malfunzionamenti per il servizio di MAC (in esercizio)	5
2.2	Classificazione livelli di gravità per la Gestione delle postazioni esami	9
2.3	Classificazione livelli di gravità per lo SPOC	9
2.4	Classificazione livelli di criticità per gli incident della Conduzione operativa dell'infrastruttura	10
2.5	Classificazione delle transazioni per la Conduzione operativa dell'infrastruttura	12
3.	INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA	13
3.1	PFIN – Personale inadeguato	13
3.2	CERT – Personale certificato	14
3.3	RSSA – Risorse sostituite senza autorizzazione	15
3.4	RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	16
3.5	TISP – Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale	17
3.6	QDOC – Qualità della documentazione prodotta	18
3.7	CMDBA – Aggiornamento CMDDB	19
3.8	RLFN – Rilievi sulla fornitura	20
4.	INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI APPLICATIVI	21
4.1	Servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software e Manutenzione Adeguata e Migliorativa	21
4.1.1	TNCO – Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	21
4.1.2	RCCO – Ritardo nella chiusura del collaudo	22
4.1.3	RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo	23
4.1.4	VNPA – Verifica negativa dei prodotti di output previsti per l'obiettivo	24
4.1.5	GSCO – Giorni di sospensione del Collaudo	25
4.1.6	DAES – Difettosità Avvio in Esercizio	26
4.1.7	AUTE – Automazione dei test	27
4.1.8	TECM – Tasso di Complessità Essenziale (nuovi moduli)	28
4.1.9	TCCM – Tasso di Complessità Ciclomica (nuovi moduli)	29
4.1.10	TCPM – Tasso di Complessità di Progettazione (nuovi moduli)	30
4.1.11	LCCS – Livello di commento del codice sorgente	31
4.1.12	DFHO – Disponibilità di Funzionalità con Help Online	32
4.1.13	RLOB – Rilievi sull'obiettivo	33
4.2	Servizio di Manutenzione Correttiva	34
4.2.1	TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	34
4.2.2	CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi	35
4.2.3	DSES – Difettosità del software in esercizio	36
4.3	Servizio di Gestione Applicativa	37
4.3.1	RSGA – Rispetto di una scadenza del servizio di Gestione Applicativa	37
4.3.2	ERTD – Execution Response sulle attività di Trattamento Dati	38
4.3.3	RETD – Recidive sulle attività di Trattamento Dati	39
4.3.4	TPCR – Tempestività nella presa in carico delle richieste	40
4.3.5	TRIR – Tempestività nella risoluzione delle richieste	41
4.3.6	SOGA – Soddisfazione degli utenti sul servizio di Gestione Applicativa	42
4.3.7	PRPA – Produttività delle attività di Data Entry delle pratiche amministrative	43
4.3.8	RPAA – Risoluzione delle pratiche amministrative sospese	45



4.3.9	COPA – Correttezza delle pratiche amministrative	47
4.3.10	RLGA – Rilievi sul Servizio di Gestione Applicativa	48
5.	INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI SISTEMISTICI	49
5.1	Servizi di Conduzione operativa dell’infrastruttura	49
5.1.1	TROP – Tempestività di ripristino dell’operatività	49
5.1.2	RIFA – Ripetitività degli incident per Funzione Applicativa	50
5.1.3	TIET – Tempo interno di esecuzione delle transazioni	51
5.1.4	COLB – Correttezza dei lavori batch	53
5.1.5	TCOU – Tempestività di consegna degli output	54
5.1.6	EGLB – Esecuzione giornaliera dei lavori batch	55
5.1.7	RMHW – Tempi di risoluzione degli interventi di manutenzione dell’hardware	56
5.1.8	TRDR – Tempestività di ripristino sul sito di DR	57
5.1.9	TITP – Tempestività di inoltro dei problemi a terze parti	58
5.1.10	TCCD – Tempestività di consegna e correttezza documenti	59
5.1.11	ESRP - Tempestività di segnalazione dei problemi sui componenti e servizi di rete periferici	60
5.2	Servizio di Gestione Postazioni Esami	61
5.2.1	ROPE - Tempestività di ripristino dell’operatività delle postazioni esami e CED	61
5.2.2	ESTP - Tempestività di segnalazione dei problemi sulle postazioni esami e del CED a terze parti	62
5.2.3	IMAC - Tempestività di intervento IMAC sulle postazioni esami e del CED	63
6.	INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI TRASVERSALI	64
6.1	Servizio Single Point Of Contact (SPOC)	64
6.1.1	RTRI – Rispetto dei tempi di risposta	64
6.1.2	RTPC – Rispetto dei tempi di presa in carico	65
6.1.3	INT1 - Rispetto dei tempi di inoltro ad altro servizio per Ticket di Gravità 1	66
6.1.4	IN23 - Rispetto dei tempi di inoltro ad altro servizio per Ticket di Gravità 2 e 3	67
6.1.5	RTRT - Rispetto dei tempi di risoluzione dei Ticket	68
6.1.6	RTCT - Rispetto dei tempi di certificazione della chiusura dei Ticket	69
6.1.7	CUST - Customer Satisfaction per lo SPOC	70
6.2	Servizio di Supporto Tecnico	71
6.2.1	SCST – Soddisfazione della Committente per il Servizio di Supporto Tecnico	71
6.2.2	EFSS – Efficacia di un intervento del Servizio di Supporto Tecnico	72
6.2.3	SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività	73
6.2.4	RSST – Rilievi sul servizio di Supporto Tecnico	74
7.	INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPESSE	75
8.	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI	76



## 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 effettuare le misure,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- 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,
- 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).

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi e di quelli relativi agli indicatori aggiuntivi sarà sanzionato con la penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica".

Si precisa che, all'atto della consegna degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite nelle Condizioni di Fornitura, il Fornitore dovrà fornire i dati elementari utilizzati per il calcolo degli indicatori, comprensivi delle eventuali query utilizzate per il calcolo dei valori dei parametri rendicontati.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di office automation in uso presso l'Amministrazione.

Il presente set di indicatori di qualità dovrà essere aggiornato nel caso in cui, in sede di offerta, vengano proposti indicatori aggiuntivi o migliorati i valori di soglia degli indicatori di qualità già definiti per fornire una visione completa dei livelli di servizio attivi.



## 2. DEFINIZIONI

<b>Indicatore di qualità</b>	Informazione quantitativa e qualitativa 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>Periodo di riferimento</b>	Intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori di soglia definiti per ogni indicatore.
<b>Frequenza di misurazione</b>	Periodicità con cui vanno effettuate le valutazioni degli indicatori rispetto ai valori di soglia definiti; possono essere effettuate più misurazioni nell'arco di un periodo di riferimento al fine di tenere sotto controllo il trend degli scostamenti dal valore di soglia definito.
<b>Eccezioni</b>	Circostanze particolari, definite dalla Committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.

### 2.1 Classificazione dei malfunzionamenti per il servizio di MAC (in esercizio)

La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente secondo quanto di seguito riportato (l'elenco delle applicazioni e delle loro funzioni è riportato nell'Appendice 8 - Inventario del parco applicativo).

Il livello di anomalia è identificato come segue:

- **Bloccante:** malfunzionamento per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;
- **Grave:** malfunzionamento per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);
- **Altro:** malfunzionamento per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altre modalità operative, oppure malfunzionamento marginale oppure anomalia rilevata sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati.

Di seguito si riporta la tabella della classificazione del livello di criticità delle applicazioni:

Area Applicativa	Applicazione/Servizio	Livello di Criticità
AM - Magazzino Stampati	AM - Magazzino Stampati	Bassa
CdC - Veicoli	CC - Antifalsificazione - WEB	Alta
CdC - Veicoli	CC - Applicazione "CdC" Ostatività Veicoli	Bassa
CdC - Veicoli	CC - Gestione COC	Alta
CdC - Veicoli	CC - Applicazione "CdC" Veicoli	Alta
CdC - Veicoli	CC - CdC Nuove Omologazioni	Alta
CdC - Veicoli	CC - Nazionalizzazioni - WEB	Alta
CdC - Veicoli	CC - Certificati ATP	Media
CdC - Veicoli	CC - Archiviazione Fascicoli Omologativi	Bassa
CD - Corpo Diplomatico	CD - Corpo Diplomatico	Bassa
DWH - Data Warehouse	DWH - DM Conducenti	Media
DWH - Data Warehouse	DWH - DM Protocolli	Media
DWH - Data Warehouse	DWH - DM Trasporto Merci	Media
DWH - Data Warehouse	DWH - DM Veicoli	Alta

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di conduzione, gestione, manutenzione, evoluzione ed assistenza del sistema informativo del Dipartimento per i Trasporti e la Navigazione (SIDT) – ID 2412

Appendice 1 - Indicatori di qualità



Area Applicativa	Applicazione/Servizio	Livello di Criticità
DWH - Data Warehouse	DWH - Primo Livello	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Area Veicoli - 2L Carte Circolazione Ciclomotori	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Area Veicoli - 2L Carte Circolazione Veicoli	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Ciclomotori	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Documenti Abilitazione Attivi	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Indicatori	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Patente a Punti	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Patenti Ciclomotori	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Revisioni	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello – Revisioni MCTCNET2	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Veicoli	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello Trasporto Merci	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Esiti Esame	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello - Esiti Esame di Revisione	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello – Richiesta Emissione Patenti	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Secondo Livello – Visita Medica	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Terzo Livello - Business Intelligence - Carte circolazione Veicoli e Ciclomotori	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Terzo Livello - Business Intelligence - Documenti Abilitazione Attivi	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Terzo Livello - Business Intelligence - Esiti Esame	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Terzo Livello - Business Intelligence - Esiti Esame di Revisione	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Terzo Livello - Business Intelligence - Fogli Rosa	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Terzo Livello - Business Intelligence - Modello Previsionale Esami	Media
DWH - Data Warehouse	DWH -Terzo Livello - Business Intelligence - Revisioni SIC	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Terzo Livello - Business Intelligence - Targatura nazionale e Parco circolante	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Terzo Livello - Business Intelligence – Richiesta Emissione Patenti	Alta
DWH - Data Warehouse	DWH -Terzo Livello - Business Intelligence – Visita medica	Alta
EP - Conducenti	EP - Albo Medici	Alta
EP - Conducenti	EP - Conducenti	Alta
EP - Conducenti	EP- Patenti di Servizio	Bassa
EP - Conducenti	EP - Prenota CQC	Alta
EP - Conducenti	EP - Prenota Duplicato Patente	Alta
EP - Conducenti	EP - Quiz Patenti	Alta
EP - Conducenti	EP - Ricevuta Sostitutiva	Alta
EX - Enti Esterni	EX - Enti Esterni	Alta
EX - Enti Esterni	EX - Enti Esterni WEB	Alta
EX - Enti Esterni	EX - INFOCONT	Media
GA - Funz. Privilegiate Aggiornamento	GA - Anagrafiche Speciali	Bassa
GA - Funz. Privilegiate Aggiornamento	GA - Funzioni Privilegiate di Aggiornamento	Alta
GA - Funz. Privilegiate Aggiornamento	GA – Rettifica Dati Anagrafici	Alta
GA - Funz. Privilegiate Aggiornamento	GA - Gestione utenza per UP/DG	Alta

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di conduzione, gestione, manutenzione, evoluzione ed assistenza del sistema informativo del Dipartimento per i Trasporti e la Navigazione (SIDT) – ID 2412

Appendice 1 - Indicatori di qualità



Area Applicativa	Applicazione/Servizio	Livello di Criticità
GS - Gestione Pratiche con iter semplificato	GS - Gestione Medici Certificatori	Alta
GS - Gestione Pratiche con iter semplificato	GS - Gestione Semplificata	Alta
IG - Interrogazioni Generalizzate	IG - INFOWEB	Alta
IG - Interrogazioni Generalizzate	IG - Interrogazioni Generalizzate	Alta
IG - Interrogazioni Generalizzate	IG - VAT	Alta
MO - Macchine Operatrici	MO - Macchine Operatrici	Bassa
PC - Patente Ciclomotori	PC - Patente Ciclomotori	Bassa
PP - Patente a Punti	PP - Patente a Punti	Alta
PP - Patente a Punti	PP - Punti CQC-KB	Alta
PP - Patente a Punti	PP -Gestione Punteggio Abilitazione	Alta
RV - Revisioni e Collaudi Veicoli	RV - Sistema Revisioni e Collaudi	Alta
STA - Sportello Telematico Automobilista	STA - Sportello Telematico dell'Automobilista	Alta
TA - Storico Transazioni e Utilità di Sistema	TA - Nuovo Storico Transazioni	Alta
TA - Storico Transazioni e Utilità di Sistema	TA - Storico Transazioni e Utilità di Sistema	Alta
TC - Targatura Ciclomotori	TC - Targatura Ciclomotori	Alta
TM - Trasporto Merci e Persone	TM - Autorizzazioni Internazionali	Alta
TM - Trasporto Merci e Persone	TM – Gestione iscrizione Albo	Alta
TM - Trasporto Merci e Persone	TM - Registro Elettronico Nazionale	Alta
TM - Trasporto Merci e Persone	TM - Trasporto Merci	Alta
TM - Trasporto Merci e Persone	TM - Trasporto Merci_Web	Alta
TM - Trasporto Merci e Persone	TM - Trasporto persone	Alta
AC - Amministrazione e Controllo	UCO - AC Amministrazione e Controllo	Alta
AQ - Acquisizione B/N e Colori	UCO - AQ Acquisizione B/N e Colori	Alta
AR- Archiviazione Ottica e su Storage magnetico	UCO - AR Archiviazione Ottica e su Storage magnetico	Alta
CO Consultazione	UCO - CO Consultazione	Alta
GE - Gestione Data Base Assicurate	UCO - GE Gestione Data Base Assicurate	Alta
IN - Indicizzazione	UCO - IN Indicizzazione	Alta
PR- Preparazione Stampa Duplicati	UCO - PR Preparazione Stampa Duplicati	Alta
VA - Validazione	UCO - VA Validazione	Alta
CS - CCISS	CCISS Portale – Servizi redazionali	Bassa
CS - CCISS	CCISS Portale – Servizi a terzi	Alta
CS - CCISS	Piattaforma Infocore – GE	Alta
CS - CCISS	Piattaforma Infocore – Visualizzazione notizie	Media
CS - CCISS	Piattaforma Infocore – Gestione richieste	Bassa
CS - CCISS	Infocore – Profilo italiano Datex 2	Alta
CS - CCISS	Pubblicazione Twitter	Bassa
CS - CCISS	Applicazione Mobile iOS	Bassa
CS - CCISS	Applicazione Mobile Android	Bassa
CS - CCISS	Bollettini automatici audio	Media
CS - CCISS	Bollettini automatici video	Media
CS - CCISS	Business Intelligence	Media
CS - CCISS	WTA	Alta
CS - CCISS	Tool Gestione DB RDS-TMC	Bassa
PT – Portale dell'Automobilista	App Mobile per il cittadino	Alta
PT – Portale dell'Automobilista	Consultazione dati sintesi veicolo	Alta

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di conduzione, gestione, manutenzione, evoluzione ed assistenza del sistema informativo del Dipartimento per i Trasporti e la Navigazione (SIDT) – ID 2412

Appendice 1 - Indicatori di qualità



Area Applicativa	Applicazione/Servizio	Livello di Criticità
PT – Portale dell’Automobilista	Statistiche Immatricolazioni	Alta
PT – Portale dell’Automobilista	Ricerche Officine	Alta
PT – Portale dell’Automobilista	Consultazione punti patente	Alta
PT – Portale dell’Automobilista	Copertura RC	Alta
PT – Portale dell’Automobilista	Consultazione stato pratica	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Informazioni su violazioni e punti	Bassa
PT – Portale dell’Automobilista	Localizzazione medici certificatori	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Notifiche eventi	Alta
PT – Portale dell’Automobilista	Limiti guida neopatentati	Media
PT – Portale dell’Automobilista	R.E.N. Trasporto persone	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Saldo estratto conto / CQC e CIG	Alta
PT – Portale dell’Automobilista	Verifica duplicabilità Carta Circolazione / Smarrita con Procedimento / Semplificato UCO	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Verifica Duplicabilità / Patente	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Visualizzazione Scheda / Esame Per Cittadino	Bassa
PT – Portale dell’Automobilista	Prenotazione Cittadino all’UMC	Alta
PT – Portale dell’Automobilista	Registrazione Imprese	Alta
PT – Portale dell’Automobilista	Reset Password Cittadini e Imprese	Alta
PT – Portale dell’Automobilista	Servizi di Ricerca	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Gestione Tabelle degli Orari e Nulla osta per servizi di Trasporto di linea	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Gestione documentazione amministrativa veicoli	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Gestione processo sanzionatorio	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Gestione Tabelle degli / Orari e Nulla osta per / servizi di Trasporto di linea	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Modulistica per la Motorizzazione	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Gestione Mini siti UMC	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Gestione Quiz Patente Nautica	Media
PT – Portale dell’Automobilista	Gestione Tariffario Pratiche	Alta
OT – Trasporto Pubblico Locale	Gestione Imprese TPL	Alta
OT – Trasporto Pubblico Locale	Gestione Contratti servizio TPL	Alta
OT – Trasporto Pubblico Locale	Firma digitale	Alta
OT – Trasporto Pubblico Locale	Conto Nazionale Infrastrutture e Trasporti (CNIT)	Alta
OT – Trasporto Pubblico Locale	Gestione Rilevazione annuale Dati TPL, Dati Contratto per Ente Utente Osservatorio	Alta
OT – Trasporto Pubblico Locale	Gestione contratto Utente Regione	Alta
OT – Trasporto Pubblico Locale	Gestione Rilevazione annuale Dati CNIT per Ente Utente Osservatorio	Alta
OT – Trasporto Pubblico Locale	Gestione Rilevazione annuale Dati TPL, Dati Contratto per Ente Utente Regione	Alta
OT – Trasporto Pubblico Locale	Gestione Rilevazione annuale Dati TPL, Dati Contratto per Ente committente	Alta
AB – Albo Autotrasporto	Gestione Istruttoria	Alta
AB – Albo Autotrasporto	Gestione Pedaggi Autostradali	Alta
AB – Albo Autotrasporto	Consultazione regolarità dati impresa	Alta
AB – Albo Autotrasporto	Consultazione regolarità imprese ed elenco iscritti	Alta
AB – Albo Autotrasporto	Gestione Utenze Albo Autotrasporto	Alta
AB – Albo Autotrasporto	Gestione Quote Associative	Alta
AB – Albo Autotrasporto	Gestione Quote Associative (Postecom)	Alta
AB – Albo Autotrasporto	DWH – Secondo livello - Business Intelligence Albo	Media
AB – Albo Autotrasporto	DWH – Terzo livello - Business Intelligence Albo	Media
ND – Nautica da Diporto	STED – Sportello Telematico del Diportista	Alta

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l’affidamento dei servizi di conduzione, gestione, manutenzione, evoluzione ed assistenza del sistema informativo del Dipartimento per i Trasporti e la Navigazione (SIDT) – ID 2412



Area Applicativa	Applicazione/Servizio	Livello di Criticità
TR – Portale del Trasporto	Gestioni Utenti portale	Alta
TR – Portale del Trasporto	DocumentoUnico-Copernico	Alta
TR – Portale del Trasporto	DocumentoUnico-PrenotaPlus	Alta
TR – Portale del Trasporto	DocumentoUnicoSTA	Alta
TR – Portale del Trasporto	Gestione Fascicoli	Alta
TR – Portale del Trasporto	Gestione Istanza	Alta
TR – Portale del Trasporto	Gestione Pagamenti	Alta
TR – Portale del Trasporto	Monitoraggio DU	Alta
TR – Portale del Trasporto	Documento Unico-Test Integrazione	Alta
TR – Portale del Trasporto	Prenotazione all'UMC	Alta

Si precisa che la classificazione delle applicazioni per livello di criticità potrà essere oggetto di revisione in corso di esecuzione contrattuale.

In funzione del livello di anomalia e del livello di criticità delle applicazioni, la categoria di malfunzionamento è identificata come segue:

		Livello anomalia		
		Bloccante	Grave	Altro
Livello di criticità applicazione	Alta	Categoria 1	Categoria 1	Categoria 2
	Media	Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3
	Bassa	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 3

## 2.2 Classificazione livelli di gravità per la Gestione delle postazioni esami

La gravità è assegnata secondo criteri d'impatto sull'utenza, ed è caratterizzata secondo quanto di seguito riportato:

- **Gravità 1:** è compromessa l'operatività di una o più postazioni di un'aula di esame e la postazione di riserva già attiva non è funzionante o non è sufficiente a consentire il corretto svolgimento dell'esame;
- **Gravità 2:** è compromessa l'operatività di una o più postazioni di un'aula di esame ma la postazione di riserva è sufficiente a consentire il corretto svolgimento dell'esame;
- **Gravità 3:** l'operatività della postazione di un'aula esame o di un dispositivo accessorio è degradata ma non inibisce il corretto svolgimento dell'esame.

## 2.3 Classificazione livelli di gravità per lo SPOC

La gravità è assegnata secondo criteri d'impatto sull'utenza, ed è caratterizzata secondo quanto di seguito riportato:

- **Gravità 1:** Uno o più servizi non sono disponibili; il problema ha un'alta visibilità e gli utenti non riescono a lavorare;
- **Gravità 2:** La maggior parte degli utenti non può fruire di uno o più servizi; il problema ha un'alta visibilità; gli utenti riescono a lavorare in un modo degradato e/o hanno limitazioni funzionali;
- **Gravità 3:** Un singolo utente, o comunque una bassa percentuale di utenti, è coinvolto; il problema ha limitata visibilità, ci sono complessivamente funzionalità e performance nella norma ma il servizio in questione non è pienamente erogato.



## 2.4 Classificazione livelli di criticità per gli incident della Conduzione operativa dell'infrastruttura

Per la misurazione dei livelli di servizio TROP e TIET occorre tener conto delle funzionalità critiche erogate dal sistema informatico dell'Amministrazione.

La criticità può assumere i seguenti valori:

- Massima: **Livello MAX**;
- Molto Alta: **Livello 1**;
- Alta: **Livello 2**.

Il grado di criticità di tutte le altre funzionalità erogate dall'Amministrazione corrispondono al **Livello 3**.

Nella tabella seguente, di tutte le funzionalità erogate dall'Amministrazione, sono indicate le funzionalità critiche.

Livello	Funzionalità/Servizi critici
MAX	Servizio di autenticazione
1	Acquisizione Coperture Assicurative da ANIA
1	Acquisizione verbali (Patenti e CQC)
1	Albo Autotrasportatori - Consultazione regolarità dati impresa per committente
1	Albo Autotrasportatori - Gestione Pedaggi Autostradali
1	Albo Autotrasportatori - Gestione Quote Associative
1	CCISS Cruscotti di allarme WTA
1	CCISS Diffusione Previsioni
1	CCISS Elaborazioni giornaliere Sistema Previsionale
1	CCISS Flussi dati verso terzi da Portale
1	CCISS Georeferenziazione Twitter
1	CCISS Gestione eventi su piattaforma RTTI
1	CCISS Pubblicazione Twitter
1	CCISS Servizi dati da piattaforma RTTI
1	CCISS Visualizzazione eventi su piattaforma RTTI
1	Copertura assicurativa
1	Sistema Europeo Cross Border Exchange
1	Portale del Trasporto - gestione messaggistica
1	Documento Unico-Copernico
1	Documento Unico-PrenotaPlus
1	Documento Unico-STA
1	Documento Unico - Gestione Fascicoli
1	Documento unico - Gestione Istanza
1	Documento unico - Gestione Pagamenti
1	Documento Unico-Monitoraggio
1	Documento unico -Test Integrazione
1	Gestione Autorizzazioni REN - Mercì e Persone
1	Gestione Carta di Circolazione e Tagliandi d'aggiornamento
1	Gestione Carta di Circolazione e Tagliandi d'aggiornamento in cooperazione PRA
1	Gestione Carta di Circolazione Macchine Operatrici
1	Gestione Censimento Veicoli per Nazionalizzazione
1	Gestione certificato ATP

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di conduzione, gestione, manutenzione, evoluzione ed assistenza del sistema informativo del Dipartimento per i Trasporti e la Navigazione (SIDT) – ID 2412

Appendice 1 - Indicatori di qualità



<b>Livello</b>	<b>Funzionalità/Servizi critici</b>
1	Gestione COC
1	Gestione Codici Antifalsificazione
1	Gestione Collaudi Veicoli
1	Gestione ELENCO CONTO PROPRIO
1	Gestione Emissione Patenti
1	Gestione Esame Quiz Patente
1	Gestione Esiti Esame GUIDA
1	Gestione esiti revisioni veicoli
1	Gestione flussi per Stampa Carte
1	Gestione flussi per Stampa Patenti
1	Gestione Interscambio dati ostatività con Ministero Interno
1	Gestione licenze comunitarie e copie conformi
1	Gestione Ostatività Patenti
1	Gestione Prenotazione Esame GUIDA
1	Gestione Prenotazione Esame QUIZ
1	Gestione Prenotazioni Revisioni e collaudi
1	Gestione provvedimenti ostativi Veicoli
1	Gestione revisione bombole metano
1	Gestione Revisioni Veicoli
1	Gestione ricevute sostitutive
1	Gestione Richiesta Patenti - PatentiCQC - CQC
1	Gestione Rilascio ADR
1	Gestione Rinnovo Patenti Medici
1	Gestione Utenze
1	Immatricolazione Ciclomotori
1	INFOWEB
1	Portale dell'Automobilista - Copertura RCA
1	Portale dell'Automobilista - Reset Password Cittadini e Imprese
1	STED - Gestione pratiche
1	STED - Gestione RID/RND
1	STED - Consolidamento pratiche
1	Web App associazione Costruttori
1	Web App UCON
1	Trasferimento proprietà Ciclomotori
1	Sistema europeo VAT (contrasto frodi IVA)
1	Sistema europe RSI
1	Gestione Anagrafiche Speciali
1	TPL - Gestione Imprese
1	TPL - Gestione Contratti servizio
1	TPL - Gestione contratto Utente Regione
2	Acquisizione, validazione e consultazione pratiche cambi di residenza, duplicati patente e carta di circolazione
2	Aggiornamento storico transazioni

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di conduzione, gestione, manutenzione, evoluzione ed assistenza del sistema informativo del Dipartimento per i Trasporti e la Navigazione (SIDT) – ID 2412

Appendice 1 - Indicatori di qualità

11 di 78



Livello	Funzionalità/Servizi critici
2	Albo Autotrasportatori - Consultazione regolarità imprese ed elenco iscritti
2	Albo Autotrasportatori - Gestione Istruttoria
2	Albo Autotrasportatori - Registrazione Impresa, Committente
2	Consultazione storico
2	Gestione flussi ANPR
2	Gestione licenze trasporto Internazionale
2	Gestione Lotti Targhe
2	Gestione Omologazione Veicoli
2	Gestione verbali ATP
2	Interscambio dati con altra PA
2	Interscambio dati con Enti
2	Portale dell'Automobilista - Consultazione veicolo e punti patente
2	Portale dell'Automobilista - Registrazione Cittadino, Impresa
2	Portale dell'Automobilista - Gestione Tariffario
2	Portale dell'Automobilista - Gestione Notifiche
2	Rettifica Dati anagrafici
2	TPL - Conto Nazionale Infrastrutture e Trasporti (CNIT)
2	TPL - Gestione Rilevazione Annuale Dati

Si precisa che la classificazione e le funzionalità sopra riportate potranno essere oggetto di revisione in corso di esecuzione contrattuale.

## 2.5 Classificazione delle transazioni per la Conduzione operativa dell'infrastruttura

La classificazione delle transazioni per il servizio di Conduzione operativa dell'infrastruttura prevede 4 livelli differenti:

- Classe Transazione **tipo 1**: funzione utente per transazione ad interazione singola;
- Classe Transazione **tipo 2**: funzione utente per transazione ad interazione multipla;
- Classe Transazione **tipo 3**: funzione utente per visualizzazione puntuale;
- Classe Transazione **tipo 4**: funzione utente per visualizzazione di elenchi o dati aggregati.



### 3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali a titolo esemplificativo rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità generale, piano di lavoro, piano di subentro, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

#### 3.1 PFIN – Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure che pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo nel corso della fornitura la Committente ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta al ruolo richiesto, richiedendone la rimozione.

Nella misura dell'indicatore saranno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura, compresi i ruoli di interfaccia verso il MIMS.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dalla Committente		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	Email Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (richiesta di sostituzione) all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	- <i>Nrisorse_inadeg</i> : Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Committente		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFIN = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFIN = 0		
Azioni contrattuali	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente il valore soglia</u> l'emissione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b> , incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.2 CERT – Personale certificato

L'indicatore misura la quantità di risorse certificate rispetto ai requisiti minimi previsti nella fornitura o all'eventuale proposta migliorativa offerta dal Fornitore in sede di offerta.

Nella misura dell'indicatore saranno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura, compresi i ruoli di interfaccia verso il MIMS.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate in ciascun Contratto esecutivo non certificate rispetto al numero previsto		
Unità di misura	Risorsa non certificata	Fonte dati	Email Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (richiesta di sostituzione) all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	- $N_{ris\_non\_cert}$ = Numero di risorse impiegate non certificate rispetto a quanto previsto nella fornitura o nella proposta migliorativa offerta dal Fornitore in sede di offerta		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CERT = N_{ris\_non\_cert}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CERT = 0		
Azioni contrattuali	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente il valore soglia</u> l'emissione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b> , incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.3 RSSA – Risorse sostituite senza autorizzazione

L'indicatore misura il numero di risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, ivi compresi i ruoli di interfaccia verso il MIMS, sostituite su iniziativa del Fornitore e senza l'autorizzazione della Committente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite dal Fornitore senza l'autorizzazione del MIMS		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Email Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (sostituzione) all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	- <i>Nris</i> : Numero di risorse sostituite senza autorizzazione		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSA = Nris$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSSA = 0		
Azioni contrattuali	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente il valore soglia</u> l'emissione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b> , incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni	Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;</li> <li>• ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.</li> </ul>		



### 3.4 RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate nei piani di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze contrattuali definite nelle Condizioni di Fornitura		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piani di lavoro Verbali di consegna Comunicazioni Email
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza saranno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Data_prev</i>: Data prevista nel formato <i>gg/mm/aaaa</i></li> <li>• <i>Data_eff</i>: Data effettiva nel formato <i>gg/mm/aaaa</i></li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSCT = Data\_eff - Data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSCT <= 0		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione di ritardo</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale</b>" se il deliverable è il piano di qualità generale;</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 di inizio fornitura;</li> <li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano di Passaggio di Consegne</b>" se il deliverable è il piano di passaggio di consegne;</li> <li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano di Migrazione</b>" se il deliverable è il piano di migrazione;</li> <li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo in adempimenti contrattuali</b>" per tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività;</li> <li>- l'applicazione della penale "<b>Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica</b>" per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia;</li> <li>- l'emissione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b> per ogni altra scadenza contrattuale non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b></li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.5 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale

L’indicatore di qualità misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella Fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta del MIMS e l’inserimento/la sostituzione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Email Verbali Comunicazioni Rendiconto Risorse
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre antecedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento (dopo ogni inserimento) all’interno del periodo di riferimento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_rich</i>: Data di invio della richiesta di inserimento/sostituzione di una risorsa</li> <li>- <i>Data_eff</i>: Data effettiva di inserimento/sostituzione di una risorsa</li> <li>- <i>Tassenso</i>: Tempo necessario alla Committente per dare il proprio assenso</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TISP = Data\_eff - Data\_rich - T\_assenso$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	TISP <= 5 giorni lavorativi		
<b>Azioni contrattuali</b>	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia</u> l’emissione di <b>un Rilievo sulla Fornitura</b> , incrementando l’indicatore <b>RLFN</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 3.6 QDOC – Qualità della documentazione prodotta

L'Indicatore misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione del MIMS con riferimento alla documentazione prodotta.

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

Non rientrano nel presente indicatore i documenti già oggetto di misurazione di altri indicatori.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Email Verbali Strumenti a supporto dell'operatività
<b>Periodo di Riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A: Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte del MIMS</li> <li>- B: Numero totale di documenti consegnati</li> </ul>		
<b>Regole di Campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$QDOC = \frac{A}{B}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	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>		
<b>Valore di soglia</b>	$QDOC \leq 10,0\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'applicazione della penale <b>"Insufficiente qualità della documentazione prodotta"</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 3.7 CMDBA – Aggiornamento CMDB

E' richiesto che il Fornitore effettui gli aggiornamenti del CMDB, sulla base di quanto previsto dai processi di gestione degli asset e delle configurazioni.

Si precisa che, ai fini del calcolo della metrica, la sola mancanza o non correttezza di un attributo gestito, rispetto al set di attributi indicato dall'Amministrazione, è da ritenersi come mancanza.

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Completezza e correttezza delle informazioni contenute nel CMDB		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	CMDB
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di elementi di configurazione mancanti o non corretti (A) Numero di elementi di configurazione presenti nel CMDB (B)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$CMDBA = \frac{A}{B}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è <= 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
<b>Valore di soglia</b>	CMDBA ≤ 5%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'applicazione della penale <b>"Eccesso di elementi mancanti o non corretti sul CMDB"</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 3.8 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità contegge le non conformità rilevate tramite rilievo dalla Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sul Piano di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	- <i>Nrilievi_forn</i> : Numero Rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = N_{rilievi\_forn}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4. INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI APPLICATIVI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi alle attività affidate dalla Committente alla Società per i servizi applicativi indicati nelle Condizioni di Fornitura.

##### 4.1 Servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software e Manutenzione Adeguativa e Migliorativa

Di seguito si riportano gli indicatori che si applicano ai seguenti servizi applicativi:

- Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di software
- Manutenzione Adeguativa e Migliorativa

Si precisa inoltre che questi indicatori saranno applicati anche ai piccoli interventi di MEV/MAD/MAM effettuati nell'ambito del servizio di Manutenzione Correttiva.

##### 4.1.1 TNCO – Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo

L'indicatore di qualità misura il rapporto tra i casi di test con esito negativo ed il totale dei casi di test eseguiti in collaudo. L'indicatore deve essere rilevato per ogni verifica di conformità, anche per quelle successive ad una precedente terminata con esito negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di casi di test eseguiti con esito negativo rispetto al totale dei casi di test eseguiti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di Test Verbale di collaudo
Periodo di riferimento	Durata del collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'attività di collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• <math>N_{test\_not\_ok}</math>: Numero di casi di test pianificati, eseguiti con esito negativo</li><li>• <math>N_{test\_tot}</math>: Numero totale di casi di test eseguiti</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNCO = \frac{N_{test\_not\_ok}}{N_{test\_tot}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura sarà arrotondato: <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	TNCO $\leq 2\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <b>Eccesso di test negativi in collaudo</b> " e la sospensione del collaudo con ripianificazione della data di rilascio in collaudo in accordo con la Committente.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.1.2 RCCO – Ritardo nella chiusura del collaudo

L'indicatore di qualità misura lo scostamento tra la pianificazione del collaudo e la nuova consegna del software in seguito alla correzione degli errori.

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sotto caratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di giorni lavorativi che intercorrono tra un collaudo negativo e la nuova consegna del software (a seguito di rimozione degli errori)		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Verbale di collaudo negativo Verbale di nuova consegna
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di rimozione degli errori	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento (nuova consegna)
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Data_prev</i>: Data prevista di consegna a seguito di collaudo negativo</li><li>• <i>Data_nuova_consegna</i>: Data nuova consegna</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RCCO = Data\_nuova\_consegna - Data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RCCO <= 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia</u> l'emissione di <b>un Rilievo sull'obiettivo</b> , incrementando l'indicatore <b>RLOB</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



#### 4.1.3 RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo

L'indicatore di qualità RSTO misura il rispetto di ciascuna scadenza di fase (la fase si chiude quando tutti i prodotti previsti per la fase sono positivamente consegnati/approvati/accettati) come previsto dal piano di lavoro approvato.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto.
- termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo definita nel Piano di Lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piano di Lavoro Verbali di consegna
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento (consegna)
Dati da rilevare	Per ciascuna fase dell'obiettivo saranno rilevati: - <i>Data_prev</i> : Data consegna prevista - <i>Data_eff</i> : Data consegna effettiva		
Formula	$RSTO = Data\_eff - Data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSTO <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia</u> l'emissione di <b>un Rilievo sull'obiettivo</b> , incrementando l'indicatore <b>RLOB</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.1.4 VNPA – Verifica negativa dei prodotti di output previsti per l'obiettivo

L'indicatore di qualità si applica a tutti i prodotti previsti per un obiettivo ad esclusione del software che è misurato da altri indicatori.

<b>Caratteristica</b>	Affidabilità	<b>Sotto caratteristica</b>	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Mancato rispetto dei requisiti definiti nel Piano di Lavoro		
<b>Unità di misura</b>	Numero di non conformità	<b>Fonte dati</b>	Piani di Lavoro Output di prodotto
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'obiettivo durante il collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	- <i>N<sub>non_conf</sub></i> : Numero di non conformità		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$VNPA = N_{non\_conf}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	VNPA = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia</u> l'emissione di <b>un Rilievo sull'obiettivo</b> , incrementando l'indicatore <b>RLOB</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



#### 4.1.5 GSCO – Giorni di sospensione del Collaudo

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni in cui è stata sospesa la verifica di conformità di un obiettivo realizzativo per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione della verifica di conformità, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni di sospensione e di ripresa del collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento (sospensione del collaudo)
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_sospensione_j</i>: Data della singola sospensione</li> <li>- <i>Data_ripresa_j</i>: Data della singola di ripresa</li> <li>- <i>N_sosp</i>: Numero di sospensioni</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capitati, per le successive)		
<b>Formula</b>	$GSCO = \sum_{j=1}^{N_{sosp}} Data_{ripresa\_j} - Data_{sospensione\_j}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	GSCO = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia</u> l'emissione di <b>un Rilievo sull'obiettivo</b> , incrementando l'indicatore <b>RLOB</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



#### 4.1.6 DAES – Difettosità Avvio in Esercizio

Per ogni obiettivo rilasciato in esercizio nell'ambito dei servizi realizzativi, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti nel periodo di avvio in esercizio (pari a 12 mesi solari dal rilascio in esercizio) rispetto al numero di PF dell'applicazione.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio delle funzionalità utente realizzate/modificate nell'ambito di un obiettivo realizzativo.		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Sistema di Service Control Log
Periodo di riferimento	Periodo di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>- <math>N_{malfunz}</math>: Numero totale di malfunzionamenti segnalati durante il periodo di avvio in esercizio relativamente alle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo</li><li>- <math>N_{tot\_pf}</math>: Numero totale di PF di obiettivo</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DIGA = \frac{N_{malfunz}}{N_{tot\_pf}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura sarà arrotondato: <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 soglia	DIGA $\leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP1 "Difettosità avvio in esercizio".		



#### 4.1.7 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'obiettivo realizzativo.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Grado di automazione dei test		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti e reportistica per i test automatizzati
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
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	$AUTE = \frac{N_{test\_auto}}{N_{test\_tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$AUTE \geq 30\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione dal valore soglia</u> l'emissione di <b>1 Rilievo sull'obiettivo</b> , incrementando l'indicatore <b>RLOB</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.1.8 TECM – Tasso di Complessità Essenziale (nuovi moduli)

L'indicatore misura il tasso di complessità essenziale dei nuovi moduli realizzati nell'ambito di un obiettivo.

Si precisa che la definizione di modulo dipende dal linguaggio di programmazione e va definito; per il COBOL corrisponde a una main line o ad un insieme di istruzioni richiamabili tramite PERFORM, per il C/C++ corrisponde ad una funzione o ad un metodo.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Percentuale di nuovi moduli sviluppati con Essential complexity di McCabe soddisfacente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	McCabe
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>ECM_{modulo}</math>: Essential Complexity di un modulo software nuovo</li> <li>- <math>T_{moduli}</math>: Numero totale di moduli software nuovi sviluppati</li> </ul>		
Formula	$TECM = \frac{N_{moduli} (ECM_{modulo} \leq valore\_limite)}{T_{moduli}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- all'intero per difetto se la prima cifra decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>- all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		
Valore di soglia	$TECM(valore\_limite \leq 4) \geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo e <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancato rispetto del tasso di complessità essenziale</b> ". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Committente.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.1.9 TCCM – Tasso di Complessità Ciclomatica (nuovi moduli)

L'indicatore misura il tasso di complessità ciclomatica dei nuovi moduli realizzati nell'ambito di un obiettivo.

Si precisa che la definizione di modulo dipende dal linguaggio di programmazione e va definito; per il COBOL corrisponde a una main line o ad un insieme di istruzioni richiamabili tramite PERFORM, per il C/C++ corrisponde ad una funzione o ad un metodo.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Percentuale di nuovi moduli sviluppati con complessità ciclomatica di McCabe soddisfacente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	McCabe
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>CCM_{modulo}</math>: Complessità Ciclomatica di un modulo software nuovo</li> <li>- <math>T_{moduli}</math>: Numero totale di moduli software nuovi sviluppati</li> </ul>		
Formula	$TCCM = \frac{N_{moduli} (CCM_{modulo} \leq valore\_limite)}{T_{moduli}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- all'intero per difetto se la prima cifra decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>- all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		
Valore di soglia	$TCCM(valore\_limite \leq 10) \geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo e <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancato rispetto del tasso di complessità ciclomatica</b> ". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Committente.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.1.10 TCPM – Tasso di Complessità di Progettazione (nuovi moduli)

L'indicatore misura il tasso di complessità di progettazione (*Module Design Complexity*) dei nuovi moduli realizzati nell'ambito di un obiettivo.

Si precisa che la definizione di modulo dipende dal linguaggio di programmazione e va definito; per il COBOL corrisponde a una main line o ad un insieme di istruzioni richiamabili tramite PERFORM, per il C/C++ corrisponde ad una funzione o ad un metodo.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Percentuale di nuovi moduli sviluppati con complessità di progettazione di McCabe soddisfacente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	McCabe
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>CPM_{modulo}</math>: Complessità Progettazione di un modulo software nuovo</li> <li>- <math>T_{moduli}</math>: Numero totale di moduli software nuovi sviluppati</li> </ul>		
Formula	$TCCM = \frac{N_{moduli} (CPM_{modulo} \leq valore\_limite)}{T_{moduli}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- all'intero per difetto se la prima cifra decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>- all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		
Valore di soglia	$TCCM(valore\_limite \leq 7) \geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo e <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancato rispetto del tasso di complessità di progettazione</b> ". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Committente.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.1.11 LCCS – Livello di commento del codice sorgente

L'indicatore misura il livello di manutenibilità del software attraverso la misurazione dei commenti nel codice sorgente dei nuovi moduli realizzati nell'ambito di un obiettivo.

Si precisa che la definizione di modulo dipende dal linguaggio di programmazione e va definito; per il COBOL corrisponde a una main line o ad un insieme di istruzioni richiamabili tramite PERFORM, per il C/C++ corrisponde ad una funzione o ad un metodo.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Percentuale di commenti presenti nel codice sorgente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	McCabe
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>- <math>N_{comm}</math>: Numero di linee di commento nel codice del modulo</li><li>- <math>N_{tot}</math>: Numero totale di linee di codice del modulo</li></ul>		
Formula	$LCCS = \frac{N_{comm}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"><li>- all'intero per difetto se la prima cifra decimale è <math>\leq 0,5</math></li><li>- all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 0,5</math></li></ul>		
Valore di soglia	$20\% \leq LCCS \leq 60\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo e <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancato rispetto del livello di commenti nel codice sorgente</b> ". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Committente.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.1.12 DFHO – Disponibilità di Funzionalità con Help Online

L'indicatore misura il livello di manutenibilità del software attraverso la rilevazione del numero di funzionalità per le quali è presente l'Help Online nell'ambito di un nuovo obiettivo.

Caratteristica	Usabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Percentuale di nuove funzionalità provviste di Help Online		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	McCabe
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>- <math>N_{ho}</math>: Numero di funzionalità realizzate con Help Online</li><li>- <math>N_{tot}</math>: Numero totale di funzionalità realizzate</li></ul>		
Formula	$DFHO = \frac{N_{ho}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"><li>- all'intero per difetto se la prima cifra decimale è <math>\leq 0,5</math></li><li>- all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 0,5</math></li></ul>		
Valore di soglia	DFHO = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo e <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata disponibilità di Help Online nelle nuove funzionalità realizzate</b> ". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Committente.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.1.13 RLOB – Rilievi sull'obiettivo

L'indicatore di qualità contegge il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo emessi dal Responsabile del Contratto della Committente relativamente a un obiettivo.

<b>Caratteristica</b>	Efficacia	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Nota di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'obiettivo
<b>Dati da rilevare</b>	- <i>Nrilievi_ob</i> : Numero Rilievi emessi sull'obiettivo		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$RLOB = Nrilievi\_ob$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RLOB <=1		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni rilievo eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>"Eccesso di rilievi sull'obiettivo"</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 4.2 Servizio di Manutenzione Correttiva

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano al Servizio di Manutenzione Correttiva.

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

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino del software applicativo in esercizio eseguito nel periodo di riferimento.

Si precisa che la classificazione della categoria dei malfunzionamenti relativi al servizio è riportata nel par. 2.1.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio differenziata per categoria di malfunzionamento		
Unità di misura	Malfunzionamento	Fonte dati	Sistema di Service Control Log
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<p>Per ciascun malfunzionamento del software dovranno essere rilevati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>inizio</i>: Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i> a partire dalla data di comunicazione al fornitore</li> <li>- <i>fine</i>: Termine della risoluzione del malfunzionamento nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i> con comunicazione di chiusura dal fornitore</li> <li>- <i>sosp</i>: Tempo di sospensione della risoluzione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> <p>Si precisa che per ciascun malfunzionamento <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>t\_risol_j = fine_j - inizio_j - sosp_j</math></li> <li>- <math>t\_limite_j</math> è pari a: <ul style="list-style-type: none"> <li>o 2 ore solari per malfunzionamenti di categoria 1</li> <li>o 8 ore solari esclusi sabati e festivi per malfunzionamenti di categoria 2</li> <li>o 24 ore solari esclusi sabati e festivi per malfunzionamenti di categoria 3</li> </ul> </li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROI_j = t\_risol_j - t\_limite_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TROI \leq 0$		
Azioni contrattuali	<p>Per ciascun malfunzionamento di categoria 1, il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni ora solare o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "<b>Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva (categoria 1)</b>".</p> <p>Per ciascun malfunzionamento di categoria 2, il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni ora solare o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "<b>Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva (categoria 2)</b>".</p> <p>Per ciascun malfunzionamento di categoria 3, il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni ora solare o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "<b>Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva (categoria 3)</b>".</p>		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.2.2 CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi

L'indicatore misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni misurando la percentuale di errori che si ripresentano dopo l'intervento correttivo.

<b>Caratteristica</b>	Affidabilità	<b>Sottocaratteristica</b>	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Sistema di Service Control Log
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>N_primo</i>: Numero di interventi di manutenzione correttiva (con data di chiusura nel mese di riferimento) chiusi con successo al primo tentativo, ossia che non fanno riferimento a un precedente intervento di manutenzione correttiva</li><li>- <i>N_tot</i>: Numero totale di interventi di manutenzione correttiva chiusi nel mese di riferimento</li></ul>		
<b>Formula</b>	$CSR = \frac{N\_primo}{N\_tot}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura sarà arrotondato: <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 di soglia</b>	CSR $\geq 95\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva"</u> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



#### 4.2.3 DSES – Difettosità del software in esercizio

L'indicatore misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni misurando la difettosità del software in esercizio per Applicazione.

<b>Caratteristica</b>	Affidabilità	<b>Sottocaratteristica</b>	Maturità		
<b>Aspetto da valutare</b>	Difettosità del software per Applicazione.				
<b>Unità di misura</b>	Numero decimale	<b>Fonte dati</b>	Sistema di Service Control Log		
<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>- <i>N_malf</i>: Numero di malfunzionamenti rilevati nel periodo di riferimento su una determinata applicazione</li> <li>- <i>N_pf</i>: Numero totale di PF della baseline dell'applicazione</li> </ul>				
<b>Formula</b>	$DSES = \frac{N_{malf}}{N_{pf}}$				
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura sarà arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,0005</math></li> <li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,0005</math></li> </ul>				
<b>Valore di soglia</b>			Dimensione in PF		
			PF $\leq$ 500	500 < PF $\leq$ 2.500	PF > 2.500
	Categoria	1	DSES $\leq$ 0,010	DSES $\leq$ 0,008	DSES $\leq$ 0,006
		2	DSES $\leq$ 0,012	DSES $\leq$ 0,009	DSES $\leq$ 0,007
3		DSES $\leq$ 0,016	DSES $\leq$ 0,010	DSES $\leq$ 0,008	
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni 0,001 di scostamento in aumento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Difettosità del software in esercizio</b> ".				
<b>Eccezioni</b>	Nessuna				



#### 4.3 Servizio di Gestione Applicativa

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano al Servizio di Gestione Applicativa.

##### 4.3.1 RSGA – Rispetto di una scadenza del servizio di Gestione Applicativa

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali indicate nei piani di lavoro o comunque comunicate dal MIMS.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro Verbal di consegna
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza devono essere rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_prev</i> = Data prevista per la consegna</li> <li>- <i>Data_eff</i> = Data effettiva di consegna</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSGA = Data\_eff - Data\_prev$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuna</li> </ul>		
Valore di soglia	RSGA <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione aggiuntivo rispetto al valore soglia</u> l'emissione di <b>1 Rilievo sul servizio di Gestione Applicativa</b> , incrementando l'indicatore <b>RLGA</b> .		
Eccezioni			



#### 4.3.2 ERTD – Execution Response sulle attività di Trattamento Dati

L'indicatore di qualità misura il rispetto dei tempi previsti per la risoluzione richieste di intervento sulla base dati.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione della richiesta di intervento sulla base dati		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ogni richiesta dovranno essere rilevate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_ricezione</i>: Data di ricezione della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_risoluz</i>: Data della effettiva risoluzione della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Ore_sosp</i>: Ore di sospensione della richiesta per cause non imputabili al fornitore</li> </ul>		
Regole di campionamento	Dovranno essere considerate tutte le richieste di intervento chiuse nel periodo di riferimento.		
Formula	$ERTD = T_{risoluz} - T_{limite}$ <p>I tempi di risoluzione della richiesta sono calcolati come segue:</p> $T_{risoluz} = Data_{risoluz} - Data_{ricezione} - Ore_{sosp}$ <p>Per ciascuna richiesta sono stabiliti i seguenti tempi limite di esecuzione:</p> $T_{limite} =$ <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 ore lavorative per ogni intervento di priorità "alta"</li> <li>- 16 ore lavorative per ogni intervento di priorità "normale"</li> </ul>		
Regole di arrotondamento			
Valore di soglia	ERTD <= 0		
Azioni contrattuali	<p>Per ciascuna richiesta di priorità "alta", il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni ora lavorativa o frazione eccedente il valore soglia l'applicazione della penale "<b>Tempestività di esecuzione delle richieste di Trattamento dati (priorità alta)</b>".</p> <p>Per ciascuna richiesta di priorità "normale", il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni ora lavorativa o frazione eccedente il valore soglia l'applicazione della penale "<b>Tempestività di esecuzione delle richieste di Trattamento dati (priorità normale)</b>".</p>		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.3.3 RETD – Recidive sulle attività di Trattamento Dati

L'indicatore misura il grado di efficacia degli interventi effettuati nell'ambito del Trattamento Dati, misurando le eventuali recidive su interventi già conclusi.

<b>Caratteristica</b>	Affidabilità	<b>Sottocaratteristica</b>	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di interventi di trattamento dati recidivi		
<b>Unità di misura</b>	Intervento	<b>Fonte dati</b>	Strumento di Trouble Ticketing
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>N_primo</i>: Numero di interventi di trattamento dati (con data di chiusura nel mese di riferimento) che non fanno riferimento a un precedente intervento di trattamento dati</li><li>- <i>N_tot</i>: Numero totale di interventi di trattamento dati chiusi nel mese di riferimento</li></ul>		
<b>Formula</b>	$RETD = \frac{N_{primo}}{N_{tot}}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura sarà arrotondato: <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 di soglia</b>	RETD $\geq 99\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>"Inefficacia delle attività di trattamento dati"</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



#### 4.3.4 TPCR – Tempestività nella presa in carico delle richieste

L'indicatore di qualità misura la tempestività nella presa in carico delle richieste relative alle attività riconducibili nei "Servizi di secondo livello".

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza nella presa in carico delle richieste		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<p>Per ciascuna richiesta devono essere rilevati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_rich</i>: Data di invio della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_pc</i>: Data di presa in carico della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>T_sosp</i>: Tempi di sospensione per cause non imputabili al fornitore</li> </ul> <p>Ai fini dell'indicatore devono essere calcolate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>N_rich_pc</i>: Numero di richieste prese in carico nei tempi previsti</li> <li>- <i>N_rich_tot</i>: Numero di richieste totali</li> </ul> <p>Per ogni richiesta, il tempo di presa in carico sarà calcolato come segue:</p> $T_{pc} = Data_{pc} - Data_{rich} - T_{sosp}$ <p>Si precisa che i tempi previsti sono pari a <u>3 ore lavorative</u>; tuttavia, il MIMS, sulla base di specifiche valutazioni da effettuare sulla singola richiesta, può stabilire di aumentare tale limite, dandone apposita comunicazione al Fornitore all'atto della sottomissione della richiesta.</p>		
Regole di campionamento	<p>Il risultato della misura sarà 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>		
Formula	$TPCR = \frac{N_{rich\_pc}}{N_{rich\_tot}}$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuna</li> </ul>		
Valore di soglia	TPCR = 100%		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'emissione di <b>1 Rilievo sul servizio di Gestione Applicativa</b>, incrementando l'indicatore <b>RLGA</b>.</p>		
Eccezioni			



#### 4.3.5 TRIR – Tempestività nella risoluzione delle richieste

L'indicatore di qualità misura la tempestività nella risoluzione delle richieste relative alle attività riconducibili nei "Servizi di secondo livello".

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficienza nella risoluzione delle richieste		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Strumento di Trouble Ticketing
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<p>Per ciascuna richiesta devono essere rilevati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_rich</i>: Data di invio della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_ris</i>: Data di risoluzione della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>T_sosp</i>: Tempi di sospensione per cause non imputabili al fornitore</li> </ul> <p>Ai fini dell'indicatore devono essere calcolate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>N_rich_pc</i>: Numero di richieste prese in carico nei tempi previsti</li> <li>- <i>N_rich_tot</i>: Numero di richieste totali</li> </ul> <p>Per ogni richiesta, il tempo di risoluzione sarà calcolato come segue:</p> $T_{ris} = Data_{ris} - Data_{rich} - T_{sosp}$ <p>Si precisa che i tempi previsti per la risoluzione sono pari a <u>8 ore lavorative</u>; tuttavia, il MIMS, sulla base di specifiche valutazioni da effettuare sulla singola richiesta, può stabilire di aumentare tale limite, dandone apposita comunicazione al Fornitore all'atto della sottomissione della richiesta.</p>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TRIR = \frac{N_{rich_{ris}}}{N_{rich_{tot}}}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuna</li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	TRIR = 100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'emissione di <b>1 Rilievo sul servizio di Gestione Applicativa</b> , incrementando l'indicatore <b>RLGA</b> .		
<b>Eccezioni</b>			



#### 4.3.6 SOGA – Soddisfazione degli utenti sul servizio di Gestione Applicativa

L'indicatore di qualità misura il livello di soddisfazione degli utenti che hanno usufruito del servizio di Gestione Applicativa.

Caratteristica	-	Sottocaratteristica	
<b>Aspetto da valutare</b>	La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito del servizio di Gestione Applicativa. La valutazione avverrà utilizzando numeri positivi in scala da 1 a 10 in cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt;=5 corrisponde a “non soddisfatto”;</li> <li>- =6 corrisponde a “appena soddisfatto”;</li> <li>- =7-8 corrisponde a “soddisfatto”;</li> <li>- =9-10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”.</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Ogni mese	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascun utente dovranno essere valutate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Risp_pos</i> = Numero di risposte positive (valore &gt;=7)</li> <li>- <i>Risp_tot</i> = Numero di risposte totali</li> <li>- <i>Ut_tot</i> = Numero di utenti totali che hanno risposto alle domande</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$SOGA = \frac{\sum_{i=1}^{Ut_{tot}} Risp_{pos_i}}{Risp_{tot} * Ut_{tot}}$		
<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 &lt;= 0,5</li> <li>- per eccesso se la parte cifra decimale è &gt; 0,5</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	SOGA >= 90%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'emissione di <b>1 Rilievo sul servizio di Gestione Applicativa</b> , incrementando l'indicatore <b>RLGA</b> .		
<b>Eccezioni</b>			



#### 4.3.7 PRPA – Produttività delle attività di Data Entry delle pratiche amministrative

L'indicatore di qualità misura la produttività delle attività di Data Entry relativamente alle pratiche amministrative.

L'indicatore si applica alle seguenti attività:

- Digitazione Carte di circolazione;
- Digitazione Patenti per duplicati;
- Digitazioni Patenti convertite;
- Rettifica dati anagrafici.

Si precisa che per le attività di digitazione la pratica deve essere protocollata lo stesso giorno di osservazione, mentre per le attività di rettifica dei dati anagrafici l'indicatore è misurato rispetto alla data di presa in carico, che deve avvenire lo stesso giorno della ricezione della richiesta.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficienza nell'esecuzione delle attività di data entry relative alle pratiche amministrative		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Strumento di monitoraggio della base dati
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<p>Per ciascuna richiesta devono essere rilevati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_prot</i>: Data di protocollo/presa in carico della pratica nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_lav</i>: Data di fine lavorazione della pratica nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>T_sosp</i>: Tempi di sospensione per cause non imputabili al fornitore</li> </ul> <p>Ai fini dell'indicatore devono essere calcolati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>N_prat_ok</i>: Numero di pratiche lavorate nei tempi previsti</li> <li>- <i>N_prat_tot</i>: Numero di pratiche totali</li> </ul> <p>Per ogni pratica, il tempo di lavorazione sarà calcolato come segue:</p> $T_{lav} = Data_{lav} - Data_{prot} - T_{sosp}$ <p>Si precisa che i tempi previsti per la risoluzione sono pari a <u>3 giorni lavorativi</u>. Tuttavia, il MIMS, sulla base di specifiche valutazioni da effettuare sulla singola pratica, può stabilire di aumentare tale limite, dandone apposita comunicazione al Fornitore.</p>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	<p>Per le attività di Digitazione Carte di circolazione, Digitazione Patenti per duplicati, Digitazioni Patenti convertite:</p> $PRPA = \frac{N_{prat\_ok}}{N_{prat\_tot}} - 95\%$ <p>Per le attività di Rettifica dati anagrafici:</p> $PRPA = \frac{N_{prat\_ok}}{N_{prat\_tot}} - 99\%$		



<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura sarà arrotondato: <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 di soglia</b>	PRPA $\geq 0\%$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>"Insufficiente produttività delle attività di data entry"</b> .
<b>Eccezioni</b>	



#### 4.3.8 RPAA – Risoluzione delle pratiche amministrative sospese

L'indicatore di qualità misura la tempestività di risoluzione delle pratiche amministrative sospese (in anomalia).

L'indicatore si applica alle seguenti attività:

- Digitazione Carte di circolazione;
- Digitazione Patenti per duplicati;
- Digitazioni Patenti convertite;
- Rettifica dati anagrafici.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficienza nell'esecuzione delle attività di risoluzione delle pratiche amministrative sospese in quanto anomale.		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Strumento di monitoraggio della base dati
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<p>Per ciascuna richiesta devono essere rilevati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_sosp</i>: Data di sospensione della pratica nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_ev</i>: Data di evasione della pratica nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>T_sosp</i>: Tempi di sospensione per cause non imputabili al fornitore (<i>T_sosp</i>)</li> </ul> <p>Ai fini dell'indicatore devono essere calcolati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>N_prat_ok</i>: Numero di pratiche evase nei tempi previsti</li> <li>- <i>N_prat_tot</i>: Numero di pratiche totali</li> </ul> <p>Per ogni pratica, il tempo di lavorazione sarà calcolato come segue:</p> $T_{lav} = Data_{ev} - Data_{sosp} - T_{sosp}$ <p>Si precisa che i tempi previsti per la risoluzione sono pari a <u>2 giorni lavorativi</u>. Tuttavia, il MIMS, sulla base di specifiche valutazioni da effettuare sulla singola pratica, può stabilire di aumentare tale limite, dandone apposita comunicazione al Fornitore.</p>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	<p>Per le attività di Digitazione Carte di circolazione, Digitazione Patenti per duplicati, Digitazioni Patenti convertite:</p> $RPAA = \frac{N_{prat\_ok}}{N_{prat\_tot}} - 98\%$ <p>Per le attività di Rettifica dati anagrafici:</p> $RPAA = \frac{N_{prat\_ok}}{N_{prat\_tot}} - 100\%$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	<p>Il risultato della misura sarà 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 di soglia</b>	RPAA $\geq$ 0%		



<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>“Mancata risoluzione delle pratiche amministrative sospese”</b> .
<b>Eccezioni</b>	



#### 4.3.9 COPA – Correttezza delle pratiche amministrative

L'indicatore di qualità misura la correttezza delle pratiche amministrative evase e si applica alle seguenti attività:

- Digitazione Carte di circolazione;
- Digitazione Patenti per duplicati;
- Digitazioni Patenti convertite;
- Rettifica dati anagrafici.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Correttezza delle pratiche amministrative evase nel periodo di riferimento.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Strumento di monitoraggio della base dati
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>- <math>N_{prat\_ko}</math>: Numero di pratiche non corrette evase nel periodo</li><li>- <math>N_{prat\_tot}</math>: Numero di pratiche totali evase nel periodo</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$COPA = \frac{N_{prat\_ko}}{N_{prat\_tot}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura sarà arrotondato: <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	COPA = 0%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in aumento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>"Mancata correttezza delle pratiche amministrative evase"</b> .		
Eccezioni			



#### 4.3.10 RLGA – Rilievi sul Servizio di Gestione Applicativa

L'indicatore di qualità conteggia il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo emessi dal Responsabile del Contratto della Committente relativamente al 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 emessi per inadempimenti riguardanti il servizio di Gestione Applicativa		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	- <i>Nrilievi</i> : Numero Rilievi emessi sul servizio di Gestione Applicativa		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLGA = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RLGA $\leq$ 3		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni rilievo eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativa</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



## 5. INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI SISTEMISTICI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi alle attività affidate dalla Committente alla Società per i servizi sistemistici indicati nelle Condizioni di Fornitura. Gli indicatori, ove non diversamente specificato, si riferiscono a sistemi e apparati sia on premise (CED o periferici) che in cloud.

### 5.1 Servizi di Conduzione operativa dell'infrastruttura

#### 5.1.1 TROP – Tempestività di ripristino dell'operatività

La misura dell'indicatore dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino eseguito nel periodo di riferimento.

Si precisa che la classificazione dei livelli di criticità relativi al servizio è riportata nel par. 2.4.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio differenziata per categoria di incident		
Unità di misura	Incident	Fonte dati	Strumento di Service Management
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<p>Per ciascun malfunzionamento del software dovranno essere rilevati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_in</i>: Data di segnalazione dell'incident nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_ris</i>: Data di risoluzione dell'incident nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i>: Tempo di sospensione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> <p>Si precisa che per ciascun incident <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>t\_risol_j = Data\_ris_j - Data\_in_j - Sosp_j</math></li> <li>- <math>t\_limite_j</math> è pari a: <ul style="list-style-type: none"> <li>o 2 ore solari per incident di categoria MAX</li> <li>o 4 ore solari per incident di categoria 1</li> <li>o 8 ore solari per incident di categoria 2</li> <li>o 12 ore solari per incident di categoria 3</li> </ul> </li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROP_j = t\_risol_j - t\_limite_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TROP \leq 0$		
Azioni contrattuali	<p>Per ciascun incident di categoria MAX, il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni ora solare o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "<b>Mancata tempestività di ripristino dell'operatività (categoria MAX)</b>".</p> <p>Per ciascun incident di categoria 1,2 e 3, il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni ora solare o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "<b>Mancata tempestività di ripristino dell'operatività (categorie 1, 2 e 3)</b>".</p>		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.1.2 RIFA – Ripetitività degli incident per Funzione Applicativa

L'indicatore misura il grado di efficacia degli interventi di risoluzione degli incident, misurando la percentuale di errori che si ripresentano dopo l'intervento correttivo.

<b>Caratteristica</b>	Affidabilità	<b>Sottocaratteristica</b>	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Ripetitività degli incident		
<b>Unità di misura</b>	Incident	<b>Fonte dati</b>	Strumento di Service Management
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Num_inc</i> = Numero di incident rilevati sulla stessa funzione applicativa nel periodo di riferimento</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formule</b>	Per ogni funzione applicativa <i>j</i> : $RIFA = Num\_inc\_j$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuno		
<b>Valore di soglia</b>	RIFA <= 1		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni incident eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "Eccesso di incident sulla stessa funzione applicativa".		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 5.1.3 TIET – Tempo interno di esecuzione delle transazioni

L'indicatore misura l'efficienza temporale in termini di tempi di esecuzione delle transazioni.

I tempi limite di esecuzione delle transazioni sono definiti in base alla classificazione dei livelli di criticità relativi al servizio riportata nel par. 2.4 e alla classificazione delle transazioni riportata nel par. 2.5.

Tali tempi saranno stabiliti dall'Amministrazione e comunicati nella fase di presa in carico sulla base delle misurazioni effettuate.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Durata di ogni transazione senza considerare i tempi di trasmissione sulla rete (tempo interno) in base alla classificazione di criticità di ciascuna funzione.		
<b>Unità di misura</b>	Punto Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Strumento di monitoraggio della base dati
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_{transazione}</math> = Tempo interno della transazione</li> <li>- <math>N_{tr\_max}</math> = Numero di transazioni relative a funzioni di criticità MAX che rispettano il tempo limite;</li> <li>- <math>N_{tot\_max}</math> = Numero totale di transazioni relative a funzioni di criticità MAX;</li> <li>- <math>N_{tr\_1}</math> = Numero di transazioni relative a funzioni di criticità 1 che rispettano il tempo limite;</li> <li>- <math>N_{tot\_1}</math> = Numero totale di transazioni relative a funzioni di criticità 1;</li> <li>- <math>N_{tr\_2}</math> = Numero di transazioni relative a funzioni di criticità 2 che rispettano il tempo limite;</li> <li>- <math>N_{tot\_2}</math> = Numero totale di transazioni relative a funzioni di criticità 2;</li> <li>- <math>N_{tr\_3}</math> = Numero di transazioni relative a funzioni di criticità 3 che rispettano il tempo limite;</li> <li>- <math>N_{tot\_3}</math> = Numero totale di transazioni relative a funzioni di criticità 3;</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	Per funzioni di criticità MAX: $TIET = \frac{N_{tr\_1}}{N_{tot\_1}} - 100\%$ Per funzioni di criticità 1: $TIET = \frac{N_{tr\_1}}{N_{tot\_1}} - 99\%$ Per funzioni di criticità 2: $TIET = \frac{N_{tr\_2}}{N_{tot\_2}} - 98\%$ Per funzioni di criticità 3: $TIET = \frac{N_{tr\_3}}{N_{tot\_3}} - 97\%$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	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>		
<b>Valore di soglia</b>	TIET $\geq 0$		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di conduzione, gestione, manutenzione, evoluzione ed assistenza del sistema informativo del Dipartimento per i Trasporti e la Navigazione (SIDT) – ID 2412



<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni 10% o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>“Mancato rispetto del tempo interno delle transazioni”</b> .
<b>Eccezioni</b>	Nessuna



#### 5.1.4 COLB – Correttezza dei lavori batch

L'indicatore misura l'idoneità funzionale dei batch eseguiti.

Caratteristica	Idoneità funzionale	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Numero di batch NON eseguiti correttamente.		
Unità di misura	Numero intero	Fonte dati	Strumento di monitoraggio della base dati
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	- $N_{batch\_ko}$ = Numero di batch NON eseguiti correttamente nel periodo di riferimento		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$COLB = N_{Batch\_ko}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	COLB = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni batch eccedente il valore soglia l'applicazione della penale " <b>Mancata correttezza dei lavori batch</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.1.5 TCOU – Tempestività di consegna degli output

L'indicatore misura la tempestività di consegna degli output previsti nei piani di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero di output consegnati oltre il tempo limite.		
Unità di misura	Output	Fonte dati	Piani di lavoro Verbali di consegna
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<p>Per ogni output devono essere misurate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_prev</i> = Data prevista di consegna dell'output nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_cons</i> = Data di consegna effettiva dell'output nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i> = Tempi di sospensione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> <p>Il tempo di consegna è quindi calcolato come segue:</p> $T_{cons} = Data_{cons} - Data_{prev} - Sosp$ <p>Si calcola infine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>N_{out\_ko}</math> = Numero di output consegnati oltre il tempo limite (<math>T_{cons} &gt; 0</math>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TCOU = N_{out\_ko}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TCOU= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni output eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività nella consegna degli output</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.1.6 EGLB – Esecuzione giornaliera dei lavori batch

L'indicatore misura l'effettiva esecuzione dei batch previsti giornalmente.

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	-
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di batch schedulati e NON eseguiti		
<b>Unità di misura</b>	Numero intero	<b>Fonte dati</b>	Strumento di monitoraggio della base dati
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	- $N\_batch\_ko$ = Numero di batch schedulati giornalmente e NON eseguiti		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$EGLB = N\_Batch\_ko$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	EGLB = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni batch eccedente il valore soglia l'applicazione della penale " <b>Mancata esecuzione dei lavori batch</b> ".		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 5.1.7 RMHW – Tempi di risoluzione degli interventi di manutenzione dell'hardware

L'indicatore misura la tempestività di risoluzione a seguito di segnalazioni di guasti che richiedono interventi di manutenzione dell'hardware. L'indicatore si riferisce ai soli sistemi on premise (CED o periferici).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione degli interventi di manutenzione dell'hardware		
Unità di misura	Incident	Fonte dati	Strumento di Service Management Email Comunicazioni
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ciascun guasto sull'hardware dovranno essere rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_in</i>: Data di segnalazione del guasto nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_ris</i>: Data di risoluzione del guasto nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i>: Tempo di sospensione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> Si calcola il tempo di risoluzione per ciascun guasto <i>j</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_{risolj} = Data_{risj} - Data_{inj} - Sospj</math></li> </ul> Si calcola infine: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>N_{guasti\_ko}</math> = numero di guasti risolti oltre il tempo limite (<math>T_{risolj} &gt; 4</math> ore)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RMHW = N_{guasti\_ko}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RMHW = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni guasto eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di risoluzione degli interventi sull'hardware</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.1.8 TRDR – Tempestività di ripristino sul sito di DR

Questo indicatore misura la tempestività modalità di ripristino sul sito di Disaster Recovery.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino sul sito di Disaster Recovery		
Unità di misura	Ora solare	Fonte dati	Strumento di Service Management Email Comunicazioni
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_disaster</i>: Data in cui si verifica l'evento disastroso nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_dispon</i>: Data di disponibilità sul sito di DR nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_up</i>: Data dell'ultimo punto di consistenza dei dati ripristinati sul sito di DR nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> </ul> <p>Si dovranno quindi calcolare i seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>RTO = Data\_disp - Data\_disaster</math></li> <li>- <math>RPO = Data\_disaster - Data\_up</math></li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRDR_{RTO} = RTO - 24 \text{ ore}$ $TRDR_{RPO} = RPO - 1 \text{ ora}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TRDR ≤ 0		
Azioni contrattuali	<p>Per quanto riguarda il ripristino della disponibilità sul sito di DR (RTO), il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni ora solare o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "<b>Mancata tempestività di ripristino della disponibilità sul sito di DR</b>".</p> <p>Per quanto riguarda l'ultimo punto di consistenza sul sito di DR (RPO), il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni ora solare o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "<b>Mancato rispetto dei tempi dell'ultimo punto di consistenza dei dati</b>".</p>		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.1.9 TITP – Tempestività di inoltro dei problemi a terze parti

Questo indicatore misura la tempestività di inoltro degli incident a terze parti responsabili della risoluzione del problema. L'indicatore si applica a sistemi o apparati CED o ai servizi Cloud.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di inoltro dei problemi		
Unità di misura	Ora solare	Fonte dati	Strumento di Service Management Email Comunicazioni
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_segn</i>: Data di ricezione della segnalazione nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_inol</i>: Data di inoltro della segnalazione nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i>: Tempo di sospensione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo di inoltro per ciascuna segnalazione <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_j = Data\_inol_j - Data\_segn_j - Sosp_j</math></li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TITP_j = T_j - 1 \text{ ora}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TITP_j \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni ora solare o frazione eccedente il <u>valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di inoltro dei problemi a terze parti</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.1.10 TCCD – Tempestività di consegna e correttezza documenti

Questo indicatore misura la tempestività di consegna e la correttezza dei documenti previsti. Si precisa, infatti, che la consegna di documenti non corretti equivale a mancata consegna.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di consegna e correttezza documenti		
Unità di misura	Ora solare	Fonte dati	Piani di lavoro Verbali di consegna
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_prev</i>: Data prevista per la consegna del documento nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_cons</i>: Data di consegna effettiva del documento nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i>: Tempo di sospensione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo di consegna per ciascun documento <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_j = Data\_cons_j - Data\_prev_j - Sosp_j</math></li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TCCD_j = T_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TCCD_j \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni ora solare o frazione eccedente il <u>valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di consegna e correttezza dei documenti</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.1.11 ESRP - Tempestività di segnalazione dei problemi sui componenti e servizi di rete periferici

L'indicatore misura il rispetto dei tempi di segnalazione di problemi sui componenti e servizi di rete periferici a terze parti.

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di segnalazione di problemi sui componenti e servizi di rete periferici		
<b>Unità di misura</b>	Ora solare	<b>Fonte dati</b>	Strumento di Service Management Strumento di Trouble Ticketing
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_rilev</i>: Data di rilevazione del problema nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_segn</i>: Data di segnalazione nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i>: Tempo di sospensione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo di inoltro per ciascuna segnalazione <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_j = Data\_segn_j - Data\_rilev_j - Sosp_j</math></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$ESRP_j = T_j - 1 \text{ ora}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$ESRP_j \leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni ora solare o frazione eccedente il <u>valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di segnalazione dei problemi sui componenti e servizi di rete periferici</b> ".		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 5.2 Servizio di Gestione Postazioni Esami

### 5.2.1 ROPE - Tempestività di ripristino dell'operatività delle postazioni esami e CED

L'indicatore misura il rispetto dei tempi di ripristino dell'operatività delle postazioni esami e delle postazioni CED.

Si precisa che la classificazione dei livelli di gravità dei malfunzionamenti relativi al servizio è riportata nel par. 2.2.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività ripristino dell'operatività delle postazioni esami e del CED		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Strumento di Service Management Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ciascun intervento dovranno essere rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_in</i>: Data di segnalazione dell'anomalia nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_ris</i>: Data di risoluzione dell'anomalia nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i>: Tempo di sospensione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> Si calcola il tempo di risoluzione per ciascuna segnalazione <i>j</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_{risol_j} = Data_{ris_j} - Data_{in_j} - Sosp_j</math></li> </ul> Si precisa che il tempo limite ( $T_{limite_j}$ ) per la risoluzione della segnalazione è pari a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 ore per problemi di gravità 1;</li> <li>- 8 ore per problemi di gravità 2;</li> <li>- 24 ore per problemi di gravità 3.</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ROPE = T_{risol_j} - T_{limite_j}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	ROPE <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni 8 ore lavorative o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di ripristino dell'operatività delle postazioni esami e del CED</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.2.2 ESTP - Tempestività di segnalazione dei problemi sulle postazioni esami e del CED a terze parti

L'indicatore misura il rispetto dei tempi per l'inoltro delle segnalazioni di problemi sulle postazioni esami e del CED a terze parti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di inoltro dei problemi sulle postazioni esami e del CED		
Unità di misura	Ora solare	Fonte dati	Strumento di Service Management Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_segn</i>: Data di ricezione della segnalazione nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_inol</i>: Data di inoltro della segnalazione nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i>: Tempo di sospensione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo di inoltro per ciascuna segnalazione <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_j = Data\_inol_j - Data\_segn_j - Sosp_j</math></li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ESTP_j = T_j - 1 \text{ ora}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$ESTP_j \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni ora solare o frazione eccedente il <u>valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di inoltro dei problemi sulle postazioni esami e del CED a terze parti</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.2.3 IMAC - Tempestività di intervento IMAC sulle postazioni esami e del CED

L'indicatore misura il rispetto dei tempi di intervento IMAC sulle postazioni esami e del CED.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività intervento IMAC sulle postazioni esami e del CED		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Strumento di Service Management Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<p>Per ciascun intervento dovranno essere rilevati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_in</i>: Data di richiesta dell'intervento nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_ris</i>: Data di risoluzione della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i>: Tempo di sospensione per ragioni non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo di risoluzione per ciascun intervento <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_{risol_j} = Data_{ris_j} - Data_{in_j} - Sosp_j</math></li> </ul> <p>Si precisa che il tempo limite (<math>T_{limite_j}</math>) per la risoluzione è pari a 8 ore lavorative.</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IMAC = T_{risol_j} - T_{limite_j}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IMAC <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni 8 ore lavorative o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di intervento IMAC sulle postazioni esami e del CED</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



## 6. INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI TRASVERSALI

### 6.1 Servizio Single Point Of Contact (SPOC)

#### 6.1.1 RTRI – Rispetto dei tempi di risposta

L'indicatore misura il rispetto dei tempi di risposta per tutte le richieste con interazione diretta utente-operatore e chiuse nel periodo di riferimento.

Sono escluse dal calcolo le chiamate interrotte dall'utente entro il valore di soglia, mentre sono incluse quelle interrotte dall'utente dopo il superamento della soglia.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella risposta alle richieste con interazione diretta.		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Asternic Call Center Stats
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<p>Per ciascuna interazione dovranno essere rilevati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_in</i>: Data di avvio dell'interazione nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_ris</i>: Data di risposta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo di risposta per ciascuna interazione <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_{resp_j} = Data_{ris_j} - Data_{in_j}</math></li> </ul> <p>Si precisa che il tempo limite (<math>T_{limite_j}</math>) per la risoluzione è pari a 20 secondi.</p> <p>Si calcola infine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>N_{resp\_ok}</math> = numero di risposte entro il tempo limite (ossia con <math>T_{resp} &lt; T_{limite}</math>)</li> <li>- <math>N_{int\_tot}</math> = numero di interazioni totali</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTRI = \frac{N_{resp\_ok}}{N_{int\_tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RTRI >= 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di differenza in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancato rispetto dei tempi di risposta</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 6.1.2 RTPC – Rispetto dei tempi di presa in carico

L'indicatore misura il rispetto dei tempi di risposta per tutte le richieste sottomesse senza interazione diretta utente-operatore e chiuse nel periodo di riferimento.

Si precisa che per chiusura della richiesta si intende la creazione del ticket.

Sono esclusi dal calcolo i messaggi per i quali è prevista la generazione automatica del ticket.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella presa in carico delle richieste senza interazione diretta.		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<p>Per ciascuna richiesta dovranno essere rilevati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_in</i>: Data di ricezione della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_ris</i>: Data di presa in carico della richiesta nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo di risposta per ciascuna interazione <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_{risp_j} = Data_{risp_j} - Data_{in_j}</math></li> </ul> <p>Si precisa che il tempo limite (<math>T_{limite_j}</math>) per la risoluzione è pari a 4 ore lavorative.</p> <p>Si calcola infine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>N_{rich\_ok}</math> = numero di richieste prese in carico entro il tempo limite (ossia con <math>T_{risp} &lt; T_{limite}</math>)</li> <li>- <math>N_{rich\_tot}</math> = numero di richieste totali</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTPC = \frac{N_{rich\_ok}}{N_{rich\_tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RTPC $\geq$ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di differenza in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancato rispetto dei tempi di risposta</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 6.1.3 INT1 - Rispetto dei tempi di inoltro ad altro servizio per Ticket di Gravità 1

L'indicatore misura il rispetto dei tempi di inoltro ad altro servizio dei ticket di gravità 1, sulla base della classificazione dei livelli di gravità riportata nel par. 2.3.

Si precisa che in caso di reinoltro del medesimo ticket, il calcolo viene effettuato a partire dalla data di prima apertura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di inoltro ad altro servizio dei ticket di gravità 1		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_segn</i>: Data di ricezione della segnalazione nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_inol</i>: Data di inoltro della segnalazione nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo di inoltro per ciascuna segnalazione <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_j = Data\_inol_j - Data\_segn_j</math></li> </ul> <p>Si precisa che il tempo limite (<i>T_limite<sub>j</sub></i>) per l'inoltro è pari a 30 minuti.</p> <p>Si calcola infine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>N_segn_ok</i> = numero di segnalazioni inoltrate entro il tempo limite (ossia con <math>T &lt; T\_limite</math>)</li> <li>- <i>N_segn_tot</i> = numero di segnalazioni totali</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$INT1 = \frac{N\_segn\_ok}{N\_segn\_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	INT1 = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di inoltro ad altro servizio per Ticket di Gravità 1</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



#### 6.1.4 IN23 - Rispetto dei tempi di inoltro ad altro servizio per Ticket di Gravità 2 e 3

L'indicatore misura il rispetto dei tempi di inoltro ad altro servizio dei ticket di gravità 2 e 3, sulla base della classificazione dei livelli di gravità riportata nel par. 2.3.

Si precisa che in caso di reinoltro del medesimo ticket, il calcolo viene effettuato a partire dalla data di prima apertura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di inoltro ad altro servizio dei ticket di gravità 2 e 3		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_segn</i>: Data di ricezione della segnalazione nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_inol</i>: Data di inoltro della segnalazione nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo di inoltro per ciascuna segnalazione <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_j = Data\_inol_j - Data\_segn_j</math></li> </ul> <p>Si precisa che il tempo limite (<i>T_limite<sub>j</sub></i>) per l'inoltro è pari a 60 minuti.</p> <p>Si calcola infine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>N_segn_ok</i> = numero di segnalazioni inoltrate entro il tempo limite (ossia con <math>T &lt; T\_limite</math>)</li> <li>- <i>N_segn_tot</i> = numero di richieste totali</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IN23 = \frac{N\_segn\_ok}{N\_segn\_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IN23 >= 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di inoltro ad altro servizio per Ticket di Gravità 2 e 3</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 6.1.5 RTRT - Rispetto dei tempi di risoluzione dei Ticket

L'indicatore misura il rispetto dei tempi di risoluzione dei ticket relativi a richieste di natura informativa/altro pervenute al servizio, sia tramite canale telefonico che canali alternativi (mail, web form, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione dei ticket		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_ap</i>: Data di apertura del ticket nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_ris</i>: Data di risoluzione del ticket nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i>: Sospensione per cause non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo di risoluzione per ogni ticket <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_j = Data\_ris_j - Data\_ap_j - Sosp_j</math></li> </ul> <p>Si precisa che il tempo limite (<i>T_limite<sub>j</sub></i>) per la risoluzione è pari a 2 ore lavorative</p> <p>Si calcola infine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>N_tick_ok</i> = numero di ticket risolto entro il tempo limite (ossia con <math>T &lt; T\_limite</math>)</li> <li>- <i>N_tick_tot</i> = numero di ticket totali</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<p>Per ticket di tipo informativo:</p> $RTRT = \frac{N\_tick\_ok}{N\_tick\_tot} - 95\%$ <p>Per ticket di altra natura:</p> $RTRT = \frac{N\_tick\_ok}{N\_tick\_tot} - 90\%$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RTRT >= 0%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in aumento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di risoluzione dei ticket</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 6.1.6 RTCT - Rispetto dei tempi di certificazione della chiusura dei Ticket

L'indicatore misura il rispetto dei tempi di certificazione dell'efficacia dell'intervento effettuato per la chiusura dei ticket, secondo le modalità di cui al par. 6.1.3 delle Condizioni di Fornitura.

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Certificazione dell'efficacia dell'intervento		
<b>Unità di misura</b>	Punto Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Strumento di Trouble Ticketing
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_ap</i>: Data di chiusura del ticket nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Data_ris</i>: Data di certificazione del ticket nel formato <i>gg/mm/aaaa hh:mi</i></li> <li>- <i>Sosp</i>: Sospensione per cause non imputabili al fornitore nel formato <i>hh:mi</i></li> </ul> <p>Si calcola il tempo necessario per la certificazione di efficacia per ogni ticket <i>j</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>T_j = Data\_ris_j - Data\_ap_j - Sosp_j</math></li> </ul> <p>Si precisa che il tempo limite (<i>T_limite<sub>j</sub></i>) per la risoluzione è pari a 5 giorni solari.</p> <p>Si calcola infine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>N_tick_ok</i> = numero di ticket certificati entro il tempo limite (ossia con <math>T &lt; T\_limite</math>)</li> <li>- <i>N_tick_tot</i> = numero di ticket totali</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RTCT = \frac{N\_tick\_ok}{N\_tick\_tot}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RTCT >= 95%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in aumento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata tempestività di certificazione della chiusura dei ticket</b> ".		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 6.1.7 CUST - Customer Satisfaction per lo SPOC

L'indicatore misura la soddisfazione degli utenti rispetto al servizio.

Caratteristica	-	Sottocaratteristica	
<b>Aspetto da valutare</b>	La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dello SPOC. La valutazione avverrà utilizzando numeri positivi in scala da 1 a 10 in cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt;=5 corrisponde a "non soddisfatto";</li> <li>- =6 corrisponde a "appena soddisfatto";</li> <li>- =7-8 corrisponde a "soddisfatto";</li> <li>- =9-10 corrisponde a "pienamente soddisfatto".</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Ogni mese	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascun utente dovranno essere valutate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Risp_pos</i> = Numero di risposte positive (valore &gt;=7)</li> <li>- <i>Risp_tot</i> = Numero di risposte totali</li> <li>- <i>Ut_tot</i> = Numero di utenti totali che hanno risposto alle domande</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$CUST = \frac{\sum_{i=1}^{Ut_{tot}} Risp_{pos_i}}{Risp_{tot} * Ut_{tot}}$		
<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 &lt;= 0,5</li> <li>- per eccesso se la parte cifra decimale è &gt; 0,5</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	CUST >= 80%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata soddisfazione della Customer Satisfaction sullo SPOC</b> ".		
<b>Eccezioni</b>			



## 6.2 Servizio di Supporto Tecnico

### 6.2.1 SCST – Soddisfazione della Committente per il Servizio di Supporto Tecnico

L'indicatore di qualità misura la soddisfazione del committente per le attività relative al Supporto Tecnico da rilevare, a cura del Fornitore, tramite la somministrazione di un questionario.

La valutazione verterà sui seguenti aspetti:

- Competenza
- Puntualità dei rilasci progettuali
- Disponibilità
- Proattività

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
<b>Aspetto da valutare</b>	Soddisfazione degli utenti misurata tramite questionari. 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 corrispondono a "Soddisfatto";</li> <li>- Risposte con punteggio minore di 7 corrispondono a "Non soddisfatto";</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del periodo di riferimento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Nrisp_pos</i>: Numero di risposte con punteggio maggiore o uguale a 7</li> <li>- <i>Ndomande</i>: Numero di domande del questionario</li> <li>- <i>Nquestionari</i>: Numero totale di questionari compilati</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Deve essere scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con la Committente		
<b>Formula</b>	$SCST = \frac{\sum_{i=1}^{Nquestionari} \frac{Nrisp\_pos_i}{Ndomande_i}}{Nquestionari} * 100$		
<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 ≤ 5</li> <li>- per eccesso se la prima cifra decimale è &gt; 5</li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	SCST ≥ 75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni 5% o frazione eccedente rispetto al valore soglia l'emissione di <b>un Rilievo sul Servizio di Supporto Tecnico</b> , incrementando l'indicatore <b>RSST</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 6.2.2 EFSS – Efficacia di un intervento del Servizio di Supporto Tecnico

L'indicatore di qualità misura il raggiungimento delle finalità dell'intervento attivato di Supporto Tecnico. Ad attivazione dell'intervento devono essere definiti gli specifici target oggettivamente misurabili.

<b>Caratteristica</b>	Efficacia	<b>Sottocaratteristica</b>	Ottimizzazione processi
<b>Aspetto da valutare</b>	Raggiungimento delle finalità dell'intervento di supporto		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Documentazione di intervento
<b>Periodo di riferimento</b>	Mensile	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascun intervento saranno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>soglia_scopo</i>: Soglia delle metriche di scopo</li> <li>- <i>soglia_eff</i>: Rilevazione della soglia effettiva</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Eventualmente definite dalla Committente all'attivazione dell'intervento.		
<b>Formula</b>	$EFSS = \begin{cases} OK, & \text{se } soglia\_scopo = soglia\_eff \\ NOT\_OK, & \text{se } soglia\_scopo \neq soglia\_eff \end{cases}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	EFSS = OK		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia, dovuto al mancato raggiungimento delle metriche di scopo prefissate per l'attività di supporto, comporterà per ciascuna discordanza rispetto al Verbale di affidamento l'applicazione della penale " <b>Mancata Efficacia dell'attività di Supporto</b> ".		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 6.2.3 SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività

L'indicatore di qualità misura il rispetto della data di consegna e o erogazione di un'attività concordata / pianificata. Si precisa che la consegna di prodotti/attività non corretti equivale a mancata consegna.

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Prestazioni temporali
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza temporale pianificata		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Piani di lavoro Verbali di consegna
<b>Periodo di riferimento</b>	Mensile	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza saranno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_prev</i>: Data prevista nel formato <i>gg/mm/aaaa</i></li> <li>- <i>Data_eff</i>: Data effettiva nel formato <i>gg/mm/aaaa</i></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$SPSS = Data\_eff - Data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	SPSS <= 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il medesimo valore di soglia</u> l'emissione di <b>un Rilievo sul Servizio di Supporto Tecnico</b> , incrementando l'indicatore <b>RSST</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



#### 6.2.4 RSST – Rilievi sul servizio di Supporto Tecnico

L'indicatore di qualità conteggia il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo emessi dal Responsabile del Contratto della Committente relativamente al servizio di Supporto Tecnico.

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 Tecnico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	$N_{rilievi\_st}$ : Numero Rilievi emessi sul servizio di Supporto Tecnico		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Supporto Tecnico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSST = N_{rilievi\_st}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSST \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni rilievo eccedente il valore soglia l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Tecnico</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



## 7. INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPESA

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 o dei valori incentivanti individuati per ciascun indicatore di seguito.

INDICE DI PRESTAZIONE	INDICATORE DI QUALITÀ CORRELATO	QUOTA SOSPESA
IP1 – Avvio in esercizio	DAES – Difettosità Avvio in Esercizio	10%

In particolare, il mancato rispetto del valore soglia previsto per l'indicatore **DAES** comporterà la mancata erogazione della quota sospesa (**10%**) sul corrispettivo dell'obiettivo di realizzazione rispetto a cui è calcolato.



## 8. RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI

INDICATORE	AZIONE CONTRATTUALE		
	Rilievo	Penale	IP
<b>Indicatori di qualità di Governo della Fornitura</b>			
PFIN – Personale inadeguato	X		
CERT – Personale certificato	X		
RSSA – Risorse sostituite senza autorizzazione	X		
RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	X	X	
TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale	X		
QDOC – Qualità della documentazione prodotta		X	
CMDBA – Aggiornamento CMDB		X	
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X	
<b>Indicatori di qualità sui Servizi Applicativi</b>			
<b>Servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software e Manutenzione Adeguativa e Migliorativa</b>			
TNCO – Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo		X	
RCCO – Ritardo nella chiusura del collaudo	X		
RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo	X		
VNPA – Verifica negativa dei prodotti di output previsti per l’obiettivo	X		
GSCO – Giorni di sospensione del Collaudo	X		
DAES – Difettosità Avvio in Esercizio			X
AUTE – Automazione dei test	X		
TECM – Tasso di Complessità Essenziale (nuovi moduli)		X	
TCCM – Tasso di Complessità Ciclomatica (nuovi moduli)		X	
TCPM – Tasso di Complessità di Progettazione (nuovi moduli)		X	
LCCS – Livello di commento del codice sorgente		X	
DFHO – Disponibilità di Funzionalità con Help Online		X	
RLOB – Rilievi sull’obiettivo		X	
<b>Servizio di Manutenzione Correttiva</b>			
TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio		X	
CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi		X	
DSES – Difettosità del software in esercizio		X	
<b>Servizio di Gestione Applicativa</b>			
RSGA – Rispetto di una scadenza del servizio di Gestione Applicativa	X		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l’affidamento dei servizi di conduzione, gestione, manutenzione, evoluzione ed assistenza del sistema informativo del Dipartimento per i Trasporti e la Navigazione (SIDT) – ID 2412

Appendice 1 - Indicatori di qualità



ERTD – Execution Response sulle attività di Trattamento Dati		X	
RETD – Recidive sulle attività di Trattamento Dati		X	
TPCR – Tempestività nella presa in carico delle richieste	X		
TRIR – Tempestività nella risoluzione delle richieste	X		
SOGA – Soddisfazione degli utenti sul servizio di Gestione Applicativa	X		
PRPA – Produttività delle attività di Data Entry delle pratiche amministrative		X	
RPAA – Risoluzione delle pratiche amministrative sospese		X	
COPA – Correttezza delle pratiche amministrative		X	
RLGA – Rilievi sul Servizio di Gestione Applicativa		X	
<b>Indicatori di qualità sui Servizi sistemistici</b>			
<b>Servizi di Conduzione operativa dell'infrastruttura</b>			
TROP – Tempestività di ripristino dell'operatività		X	
RIFA – Ripetitività degli incident per Funzione Applicativa		X	
TIET – Tempo interno di esecuzione delle transazioni		X	
COLB – Correttezza dei lavori batch		X	
TCOU – Tempestività di consegna degli output		X	
EGLB – Esecuzione giornaliera dei lavori batch		X	
RMHW – Tempi di risoluzione degli interventi di manutenzione dell'hardware		X	
TRDR – Tempestività di ripristino sul sito di DR		X	
TITP – Tempestività di inoltro dei problemi a terze parti		X	
TCCD – Tempestività di consegna e correttezza documenti		X	
ESRP - Tempestività di segnalazione dei problemi sui componenti e servizi di rete periferici		X	
<b>Servizio di Gestione Postazioni Esami</b>			
ROPE - Tempestività di ripristino dell'operatività delle postazioni esami e del CED		X	
ESTP - Tempestività di segnalazione dei problemi sulle postazioni esami e del CED a terze parti		X	
IMAC - Tempestività di intervento IMAC sulle postazioni esami e del CED		X	
<b>Indicatori di qualità sui Servizi Trasversali</b>			
<b>Servizio Single Point Of Contact (SPOC)</b>			
RTRI – Rispetto dei tempi di risposta		X	
RTPC – Rispetto dei tempi di presa in carico		X	
INT1 - Rispetto dei tempi di inoltro ad altro servizio per Ticket di Gravità 1		X	
IN23 - Rispetto dei tempi di inoltro ad altro servizio per Ticket di Gravità 2 e 3		X	
RTRT - Rispetto dei tempi di risoluzione dei Ticket		X	
RTCT - Rispetto dei tempi di certificazione della chiusura dei Ticket		X	



<b>CUST - Customer Satisfaction per lo SPOC</b>		X	
<b>Servizi di Supporto Tecnico</b>	<b>Servizio di Supporto Tecnico</b>		
<b>SCST – Soddisfazione della Committente per il Servizio di Supporto Tecnico</b>	X		
<b>EFSS – Efficacia di un intervento del Servizio di Supporto Tecnico</b>		X	
<b>SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività</b>	X		
<b>RSST – Rilievi sul servizio di Supporto Tecnico</b>		X	