



**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO  
INDICATORI DI QUALITA'**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI UNA PIATTAFORMA DI  
FORMAZIONE A DISTANZA DEI REVISORI LEGALI**

**ID 2886**

## INDICE

<b>INDICE .....</b>	<b>2</b>
<b>1 SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI .....</b>	<b>4</b>
2.1 PFIN - Personale inadeguato .....	4
2.2 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale .....	5
2.3 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale .....	6
2.4 RLFN – Rilievi sulla fornitura .....	7
<b>3 SERVIZIO DI SETUP E ATTIVAZIONE DELLA PIATTAFORMA DI FAD .....</b>	<b>8</b>
3.1 RSTS – Rispetto dei tempi di setup .....	8
3.2 TNCP – Test negativi al collaudo .....	9
3.3 GSCP – Giorni di sospensione del collaudo .....	10
3.4 RSET – Rilievi sul Servizio di Setup e Attivazione della Piattaforma di FAD .....	11
<b>4 PIATTAFORMA DI FAD IN MODALITÀ SAAS E SERVIZI DI ASSISTENZA .....</b>	<b>12</b>
4.1 PCSM – Presa in carico della segnalazione di malfunzionamento .....	12
4.2 TROI – Tempestività nel ripristino dell’operatività per intervento .....	13
4.3 DESP – Difettosità in esercizio .....	14
4.4 RSPA – Rilievi sul Servizio di Piattaforma e Assistenza .....	15
4.5 DISP – Disponibilità della piattaforma .....	16
<b>5 SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO .....</b>	<b>17</b>
5.1 CRST – Correttezza dei risultati del Supporto Tecnico .....	17
5.2 RTST – Rispetto dei Tempi per il Supporto Tecnico .....	18
5.3 RSSS – Rilievi sul Servizio di Supporto Tecnico specialistico .....	19

## 1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso della fornitura, attraverso la definizione degli obiettivi di qualità, la misura del loro raggiungimento e il dettaglio delle azioni contrattuali da applicare in caso di mancato rispetto dei valori soglia (indicatori di qualità).

In particolare, oltre ad indicatori di qualità di carattere generale e riconducibili ad aspetti di governo della fornitura, sono descritti anche indicatori specifici per i seguenti servizi oggetto della fornitura:

- servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD;
- Piattaforma di FAD in modalità SaaS e relativi servizi di assistenza;
- Servizio di Supporto Tecnico Specialistico.

\*\*\*

Il Concorrente potrà integrare i presenti indicatori proponendo valori di soglia migliorativi e/o introducendo indicatori di qualità aggiuntivi.

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi e di quelli relativi agli indicatori aggiuntivi comporterà l'applicazione della penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica".

All'atto della consegna dei report sugli indicatori di qualità (di cui al par. 6.6.1 del Capitolato Tecnico), secondo le tempistiche concordate con la Committente e in coerenza con le frequenze di misurazione indicate per ciascun indicatore, il Fornitore dovrà:

- indicare i dati utilizzati per il calcolo degli indicatori;
- rendere disponibili alla Committente le eventuali query utilizzate per il calcolo dei valori rendicontati.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di office automation in uso presso la Committente. In alternativa, il Fornitore dovrà proporre e mettere a disposizione, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la consultazione dei suddetti contenuti.

## 2 Indicatori di qualità generali

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità inerenti al governo del contratto che sono di carattere trasversale rispetto ai vari servizi previsti e rientrano nella sfera e nelle responsabilità contrattuali proprie della conduzione della Fornitura nel suo complesso.

### 2.1 PFIN - Personale inadeguato

L'indicatore misura il numero di risorse impiegate nella fornitura che, pur formalmente rispondenti ai requisiti richiesti, siano state ritenute dalla Committente non adeguate allo svolgimento delle attività assegnate, con conseguente richiesta di sostituzione.

Voce	Contenuto
Caratteristica	Efficienza
Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dalla Committente
Unità di misura	Risorsa inadeguata
Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione
Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{ris\_inad}$ = Numero di risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Committente
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$PFIN = N_{ris\_inad}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$PFIN = 0$
Azioni contrattuali	Per ogni risorsa eccedente il valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura, incrementando l'indicatore RLFN.
Eccezioni	Nessuna

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

Con questo indicatore si misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura compresi i ruoli di interfaccia verso la Committente.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta della Committente e l’inserimento/sostituzione della risorsa
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo
<b>Fonte dati</b>	Contratto, e-mail, verbali, consuntivo attività, eventuali fogli firma
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento (dopo ogni inserimento o sostituzione)
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_rich_risorsa</i> = Data della richiesta di inserimento/sostituzione</li> <li>- <i>Data_inser_risorsa</i> = Data effettiva di inserimento</li> <li>- <i>Data_sost_risorsa</i> = Data effettiva di sostituzione</li> <li>- <i>Tassenso</i> = Tempo necessario alla Committente per valutare la risorsa proposta</li> </ul>
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$TISP = Data\_inser\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$ (idem per sostituzione)
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$TISP(inserimento) \leq 15$ giorni lavorativi $TISP(sostituzione) \leq 15$ giorni lavorativi
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l’emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione, incrementando l’indicatore RLFN.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

## 2.3 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura il rispetto delle scadenze temporali previste dalla documentazione contrattuale, inclusi il Piano di Lavoro, i piani di lavoro, i verbali di riunione, gli Stati di Avanzamento Lavori (SAL) e ogni altro documento approvato dalla Committente. È applicabile anche agli impegni assunti in sede di offerta tecnica.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza contrattuale
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo
<b>Fonte dati</b>	Documentazione di pianificazione (Piano di Lavoro, verbali, SAL, ecc.)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento
<b>Dati da rilevare</b>	- <i>Data_prev</i> = Data di consegna contrattualmente prevista - <i>Data_eff</i> = Data di consegna effettiva
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$SLSC = Data\_eff - Data\_prev$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$SLSC \leq 0$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione: – l'applicazione della penale "Ritardo in adempimenti contrattuali"; – per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, l'applicazione della penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica"; – l'emissione di un Rilievo sulla fornitura, incrementando l'indicatore RLFN.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

## 2.4 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore misura il numero di rilievi formali emessi dalla Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti dal Contratto, dai suoi allegati o dai documenti di pianificazione approvati (es. Piano di Lavoro, SAL).

È applicabile sia a non conformità presidiate da indicatori specifici, sia a quelle non coperte da altri indicatori.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Sottocaratteristica</b>	— (non specificata, coerente con altri indicatori trasversali)
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto e nei relativi allegati e documenti di pianificazione
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura
<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni ufficiali, note di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	$N\_rilievi\_forn$ = Numero di rilievi emessi sulla fornitura
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$RLFN = N\_rilievi\_forn$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$RLFN \leq 3$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura". La Committente fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento, che costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### 3 Servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD

#### 3.1 RSTS – Rispetto dei tempi di setup

L'indicatore di qualità RST misura il rispetto dei tempi previsti per la fase di setup e attivazione della Piattaforma di FAD, come definiti nel Piano di Lavoro approvato. La fase si considera conclusa solo al completamento e all'approvazione di tutti i deliverable previsti, inclusa la verifica di conformità con esito positivo, e all'attivazione del servizio. Ai fini della misurazione, la data effettiva di consegna di un deliverable è quella in cui il prodotto è stato ritenuto conforme agli standard contrattuali. Non sono considerate valide le consegne parziali o non conformi, ad esempio una consegna incompleta o non conforme non è considerata efficace: la data effettiva sarà quella della consegna completa e approvata.

La fase di setup si considera conclusa solo dopo la risoluzione di tutte le anomalie rilevate in collaudo.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto delle scadenze previste per ciascuna fase della fornitura, come definite nel Piano di Lavoro approvato
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo
<b>Fonte dati</b>	Contratto, Piano di Lavoro, Comunicazioni ufficiali
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase progettuale di installazione, configurazione e integrazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Unica, al termine della fase di setup
<b>Dati da rilevare</b>	- <i>Data_prev</i> = Data prevista per la consegna - <i>Data_eff</i> = Data effettiva di consegna
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$RSTS = Data\_eff - Data\_prev$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$RSTS \leq 0$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione, l'emissione di un Rilievo sul Servizio di Setup e Attivazione, incrementando l'indicatore RSET
<b>Eccezioni</b>	Nessuna



### 3.2 TNCP – Test negativi al collaudo

L'indicatore di qualità TNCP misura la percentuale di test con esito negativo durante la prima verifica di conformità/collaudo della Piattaforma di FAD, in relazione al totale dei test previsti. Si applica a tutti i test definiti nel Piano di Test e/o eseguiti su iniziativa della Committente, inclusi test funzionali, non funzionali e di integrazione. La misurazione è effettuata solo in caso di collaudo completato, ovvero in assenza di errori bloccanti che comportino la sospensione del collaudo. In presenza di errori bloccanti o di una percentuale di test negativi superiore alla soglia, il collaudo sarà sospeso.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Affidabilità
<b>Sottocaratteristica</b>	Non specificata
<b>Aspetto da valutare</b>	Percentuale di test con esito negativo rispetto al totale dei test eseguiti durante la prima verifica di conformità/collaudo
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Piano di test, Verbale di verifica di conformità/collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di collaudo
<b>Frequenza di misurazione</b>	Al collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	- <i>Num_test_neg</i> = Numero di test eseguiti con esito negativo - <i>Num_test_tot</i> = Numero totale di test previsti nel piano di test
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$TNCP = (Num\_test\_neg / Num\_test\_tot) \times 100$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	TNCP = 0%
<b>Azioni contrattuali</b>	- Se TNCP > 0% ma ≤ 10%: sospensione temporanea del collaudo fino a 3 giorni (senza ripianificazione) e emissione di 1 Rilievo sul Servizio di Setup e Attivazione, incrementando l'indicatore RSET - Se TNCP > 10%: sospensione del collaudo con applicazione della penale "Ritardo in adempimenti contrattuali", fino alla comunicazione del Fornitore di ripresa del collaudo.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### 3.3 GSCP – Giorni di sospensione del collaudo

L'indicatore di qualità GSCP misura il numero complessivo di giorni in cui il collaudo della Piattaforma di FAD è stato sospeso per cause imputabili al Fornitore.

Tale sospensione può derivare, ad esempio, dalla consegna di un Piano di Test incompleto o non conforme, da errori bloccanti rilevati in fase di verifica o da carenze che impediscano l'esecuzione regolare delle attività di collaudo.

L'indicatore si applica a tutte le sospensioni, sia alla prima che ad eventuali successive, e viene calcolato al termine della fase di collaudo.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Affidabilità
<b>Sottocaratteristica</b>	Non specificata
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo per cause imputabili al Fornitore
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo
<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni ufficiali di sospensione e ripresa del collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del collaudo
<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_sospensione</i> = Data di ciascuna sospensione del collaudo</li> <li>- <i>Data_ripresa</i> = Data di ciascuna ripresa del collaudo</li> <li>- <i>Num_sosp</i> = Numero di sospensioni</li> </ul>
<b>Regole di campionamento</b>	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo, sia alla prima che alle eventuali successive
<b>Formula</b>	$GSCP = \sum_{i=1}^{Num\_sosp} (Data\_ripresa\_i - Data\_sospensione\_i)$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	GSCP = 1
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia, il Committente emetterà 1 Rilievo sul Servizio di Setup e Attivazione, incrementando l'indicatore RSET
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### 3.4 RSET – Rilievi sul Servizio di Setup e Attivazione della Piattaforma di FAD

L'indicatore misura il numero di rilievi formali emessi dalla Committente in relazione al servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD, a fronte di:

- mancato rispetto degli indicatori di qualità specifici del servizio;
- non conformità rilevate su attività non presidiate da indicatori specifici, come la predisposizione dell'ambiente di esercizio, l'integrazione con il Portale della Revisione Legale, il caricamento dei contenuti formativi, la documentazione tecnica e funzionale.

Un livello di qualità insufficiente dei deliverable (es. documentazione) può costituire causa di rilievo.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Sottocaratteristica</b>	non specificata
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità nel servizio di setup e attivazione della Piattaforma di FAD
<b>Unità di misura</b>	Rilievo
<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni ufficiali, note di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio di setup e attivazione e fino al compimento di un anno solare dall'avvio in produzione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	$N_{rilievi\_set}$ = Numero di rilievi emessi sul servizio di setup e attivazione
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$RSET = N_{rilievi\_set}$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$RSET \leq 3$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni unità di scostamento, l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul Servizio di Setup e Attivazione della Piattaforma di FAD".
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

#### 4 Piattaforma di FAD in modalità SaaS e servizi di assistenza

##### 4.1 PCSM – Presa in carico della segnalazione di malfunzionamento

L'indicatore di qualità PCSM misura il tempo massimo intercorrente tra la ricezione di una segnalazione di malfunzionamento e/o anomalia da parte della Committente e la presa in carico formale da parte del Fornitore. La presa in carico deve essere notificata tramite comunicazione via e-mail o, se previsto, attraverso sistemi di tracciatura automatici (ticketing) resi disponibili nell'ambito del servizio. Il calcolo viene effettuato per ciascuna categoria di malfunzionamento, come definite nel Capitolato Tecnico.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo massimo per la presa in carico di una segnalazione di malfunzionamento e/o anomalia
<b>Unità di misura</b>	Ora lavorativa
<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni ufficiali, Sistemi di tracciatura (TT)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	- Segnalazione = Data/ora di invio della segnalazione - Attivazione = Data/ora di presa in carico da parte del Fornitore
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$PCSM = Attivazione_i - Segnalazione_i$ Il calcolo è effettuato per ciascuna categoria di malfunzionamento
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	- PCSM1 (Severità 1): $\leq 2$ ore lavorative - PCSM2 (Severità 2): $\leq 4$ ore lavorative - PCSM3 (Severità 3): $\leq 16$ ore lavorative - PCSM4 (Severità 4): $\leq 16$ ore lavorative
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di 1 Rilievo sul Servizio di Piattaforma e Assistenza, incrementando l'indicatore RSPA, secondo le seguenti soglie: – Categoria 1: ogni 4 ore lavorative o frazione – Categoria 2: ogni 8 ore lavorative o frazione – Categoria 3: ogni 16 ore lavorative o frazione – Categoria 4: ogni 24 ore lavorative o frazione
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

#### 4.2 TROI – Tempestività nel ripristino dell’operatività per intervento

L’indicatore di qualità TROI misura il tempo impiegato dal Fornitore per ripristinare l’operatività della Piattaforma di FAD a seguito di un malfunzionamento o anomalia, a partire dalla presa in carico dell’intervento. Il calcolo viene effettuato per ciascuna categoria di malfunzionamento, come definite nel Capitolato Tecnico (par. 4.2), e si applica sia agli interventi correttivi sia a quelli effettuati in produzione nel periodo di riferimento. Il tempo di sospensione per cause non imputabili al Fornitore viene escluso dal calcolo.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di ripristino dell’operatività della soluzione
<b>Unità di misura</b>	Ora solare o lavorativa, a seconda della categoria di malfunzionamento
<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni ufficiali, Sistemi di tracciatura (TT)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	- <i>Attivazione</i> = Data/ora di avvio del processo di risoluzione - <i>Termine</i> = Data/ora di conclusione dell’intervento - <i>Sospensione</i> = Tempo di sospensione per cause non imputabili al Fornitore
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$TROI = Termine_i - Attivazione_i - Sospensione_i$ Il calcolo è effettuato per ciascuna categoria di malfunzionamento
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	- TROI1 (Severità 1): $\leq 4$ ore lavorative - TROI2 (Severità 2): $\leq 8$ ore lavorative - TROI3 (Severità 3): $\leq$ tempi concordati con la Committente - TROI4 (Severità 4): $\leq$ tempi concordati con la Committente
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l’emissione di 1 Rilievo sul Servizio di Piattaforma e Assistenza, incrementando l’indicatore RSPA, secondo le seguenti soglie: – Categoria 1: ogni 4 ore lavorative o frazione – Categoria 2: ogni 8 ore lavorative o frazione – Categoria 3: ogni 16 ore lavorative o frazione – Categoria 4: ogni 24 ore lavorative o frazione
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

#### 4.3 DESP – Difettosità in esercizio

L'indicatore di qualità DESP rileva il numero di malfunzionamenti riscontrati nella Soluzione completa durante il primo anno di esercizio, a partire dalla data di avvio in produzione.

È strutturato in quattro misurazioni distinte, una per ciascuna categoria di malfunzionamento, come definite nel Capitolato Tecnico (par. 4.2).

Per “malfunzionamento” si intende qualsiasi anomalia o errore che alteri il corretto funzionamento del software, sia in forma bloccante (es. interruzione del servizio), sia in forma non bloccante ma con risultati non conformi alle specifiche.

L'indicatore non sostituisce il TROI, che misura la tempestività di risoluzione, ma si concentra sulla quantità di difettosità rilevata.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Affidabilità, Idoneità funzionale
<b>Sottocaratteristica</b>	Non specificata
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di malfunzionamenti rilevati in esercizio
<b>Unità di misura</b>	Numero di malfunzionamenti
<b>Fonte dati</b>	Sistema di tracciatura (TT), Comunicazioni ufficiali, Email, Segnalazioni dirette non passanti dal Service Desk dei servizi di assistenza.
<b>Periodo di riferimento</b>	Un anno solare dall'avvio in produzione della Soluzione completa
<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<i>Num_malf</i> = Numero di malfunzionamenti rilevati per ciascuna categoria di malfunzionamento
<b>Regole di campionamento</b>	Per una tracciatura completa, il Fornitore deve registrare anche le segnalazioni provenienti direttamente dal personale della Committente che non transitano dal Service Desk dei servizi di assistenza
<b>Formula</b>	$DESP = Num\_malf$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valori di soglia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DESP1 (Severità 1): <math>\leq 3</math> malfunzionamenti</li> <li>- DESP2 (Severità 2): <math>\leq 6</math> malfunzionamenti</li> <li>- DESP3 (Severità 3): <math>\leq 8</math> malfunzionamenti</li> <li>- DESP4 (Severità 4): <math>\leq 10</math> malfunzionamenti</li> </ul>
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il superamento dei valori soglia DESP1 e DESP2 comporta l'applicazione della penale “Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica” per ciascun malfunzionamento aggiuntivo.</li> <li>- Il superamento dei valori soglia DESP3 e DESP4 comporta l'emissione di 1 Rilievo sul Servizio di Piattaforma e Assistenza, incrementando l'indicatore RSPA, per ciascun malfunzionamento aggiuntivo.</li> </ul>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

#### 4.4 RSPA – Rilievi sul Servizio di Piattaforma e Assistenza

L'indicatore di qualità RSPA conteggia le non conformità rilevate sul servizio di Piattaforma di FAD in modalità SaaS e sui servizi di assistenza, tramite segnalazione formale (di seguito chiamata "Rilievo") da parte della Committente.

Tali rilievi possono riguardare obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti, sia se presidiate da indicatori specifici, sia se non presidiate.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Sottocaratteristica</b>	Non specificata
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti la Piattaforma di FAD in modalità SaaS e i servizi di assistenza, afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura
<b>Unità di misura</b>	Rilievo
<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni ufficiali, Note di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	$N\_rilievi\_ea$ = Numero di rilievi inerenti la Piattaforma di FAD in modalità SaaS e i servizi di assistenza
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$RSPA = N\_rilievi\_ea$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$RSPA \leq 2$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni rilievo eccedente, l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul Servizio di Piattaforma e Assistenza"
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

#### 4.5 DISP – Disponibilità della piattaforma

Il presente indicatore misura la disponibilità operativa della Piattaforma di FAD in modalità SaaS, intesa come capacità del servizio di essere accessibile e funzionante per gli utenti finali. La misurazione è effettuata su base mensile, escludendo i periodi di indisponibilità non imputabili al Fornitore (es. manutenzioni programmate autorizzate dalla Committente o indisponibilità del Portale della Revisione Legale).

L'indicatore si applica all'intero ambiente di produzione della Piattaforma di FAD, comprensivo dei servizi applicativi, infrastrutturali e di rete necessari all'erogazione dei corsi WBT.

Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica" secondo quanto previsto nello Schema di Contratto – Condizioni Speciali.

Voce	Contenuto
<b>Nome indicatore</b>	DISP – Disponibilità della Piattaforma di FAD
<b>Caratteristica</b>	Affidabilità
<b>Sottocaratteristica</b>	Continuità di servizio
<b>Aspetto da valutare</b>	Percentuale di tempo in cui la Piattaforma di FAD è risultata disponibile nel periodo di riferimento
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale
<b>Fonte dati</b>	Sistema di monitoraggio della disponibilità (dashboard, log, strumenti automatici)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	- Td = Tempo atteso di disponibilità nel mese (in minuti) - Tind = Tempo di indisponibilità imputabile al Fornitore (in minuti)
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i disservizi rilevati nel periodo, esclusi: - fermi programmati autorizzati dalla Committente - indisponibilità imputabili a soggetti terzi (es. PSRL) - indisponibilità già rilevate da altri indicatori (es. TNCP, DESP) solo se coincidenti
<b>Formula</b>	$DISP = ((Td - Tind) / Td) \times 100$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato va arrotondato al primo decimale: - per difetto se la seconda cifra decimale è < 5 - per eccesso se ≥ 5
<b>Valore di soglia</b>	DISP ≥ 99,0%
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica". Per ogni 0,2% (o frazione) al di sotto della soglia, sarà applicata una penale aggiuntiva.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna



## 5 Servizi di supporto tecnico specialistico

### 5.1 CRST – Correttezza dei risultati del Supporto Tecnico

L'indicatore di qualità CRST misura la correttezza dei risultati forniti nell'ambito del servizio di supporto tecnico specialistico.

Si riferisce all'assenza di errori nei dati, nelle informazioni e nei documenti prodotti dal Fornitore e trasmessi alla Committente.

Ogni errore rilevato costituisce una non conformità, indipendentemente dalla sua gravità, e viene conteggiato ai fini dell'indicatore.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Affidabilità
<b>Sottocaratteristica</b>	Non specificata
<b>Aspetto da valutare</b>	Assenza di errori nei dati e nelle informazioni fornite
<b>Unità di misura</b>	Numero di errori
<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni ufficiali, Verbalì, Stati di Avanzamento Lavori (SAL)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	$N_{err}$ = Numero di errori rilevati dalla Committente nei dati e nelle informazioni fornite dal Fornitore
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$CRST = N_{err}$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$CRST = 0$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'emissione di 1 Rilievo sul Servizio di Supporto Tecnico Specialistico, incrementando l'indicatore RSST, per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

## 5.2 RTST – Rispetto dei Tempi per il Supporto Tecnico

L'indicatore di qualità RTST misura la capacità del Fornitore di rispettare i tempi contrattualmente previsti per la consegna dei risultati nell'ambito del servizio di supporto tecnico specialistico.

Si applica a tutte le richieste pianificabili e non, ad eccezione delle attività di analisi della richiesta (oggetto di altro indicatore).

Le consegne sono considerate puntuali se conformi agli standard previsti e accettate dalla Committente, al netto di eventuali richieste di modifica non precedentemente concordate.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto delle scadenze contrattuali per la consegna dei risultati nell'ambito del servizio di supporto tecnico specialistico
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo
<b>Fonte dati</b>	Piani di lavoro, Comunicazioni ufficiali, Verbalì
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	- <i>Data_prev</i> = Data prevista per la consegna - <i>Data_eff</i> = Data effettiva di consegna
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$RTST = Data\_eff - Data\_prev$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$RTST \leq 0$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'emissione di 1 Rilievo sul Servizio di Supporto Tecnico Specialistico, incrementando l'indicatore RSST, per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### 5.3 RSSS – Rilievi sul Servizio di Supporto Tecnico specialistico

L'indicatore di qualità RSST conteggia le non conformità rilevate sul servizio di supporto tecnico specialistico, tramite segnalazione formale (Rilievo) da parte della Committente.

Tali rilievi possono riguardare obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti, sia se presidiate da indicatori specifici, sia se non presidiate.

Voce	Contenuto
<b>Caratteristica</b>	Efficienza
<b>Sottocaratteristica</b>	Non specificata
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di supporto tecnico specialistico, afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura
<b>Unità di misura</b>	Rilievo
<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni ufficiali, Note di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione
<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	$N\_rilievi\_sts$ = Numero di rilievi inerenti l'erogazione del servizio di supporto tecnico specialistico
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$RSST = N\_rilievi\_sts$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$RSST \leq 3$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni rilievo eccedente, l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul Servizio di Supporto Tecnico specialistico"
<b>Eccezioni</b>	Nessuna