

APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO

LIVELLI DI SERVIZIO

INDICE

1. SCOPO DEL DOCUMENTO	5
2. DEFINIZIONI	6
3. LOTTO 1: INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA, MIGRAZIONI, MANUTENZIONE ADEGUATIVA, MANUTENZIONE CORRETTIVA E SUPPORTO SPECIALISTICO	7
3.1 SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA, MIGRAZIONI E ADEGUATIVA NORMATIVA DEI GESTIONALI E CONOSCITIVI NoiPA As-Is E NoiPA To-Be	7
3.1.1 RSPL - Rispetto della pianificazione di ogni obiettivo	7
3.1.2 TNCO – Test negativi in collaudo	8
3.1.3 DFBC - Malfunzionamenti / errori Bloccanti in collaudo	9
3.1.4 VCS – Violazioni degli standard di sviluppo	9
3.1.5 CTFU – Copertura test funzionali	10
3.1.6 CTA - Automazione dei test	10
3.1.7 ATU - Automazione test unitari	11
3.1.8 PRST – Comportamento prestazionale	11
3.1.9 EFFC – Efficienza	12
3.1.10 AFFD – Affidabilità	12
3.1.11 SCRT – Sicurezza	13
3.1.12 SLOS – Sicurezza Librerie Open Source	14
3.1.13 MNTB – Manutenibilità	14
3.1.14 USBL – Usabilità	15
3.1.15 LDO – Livello di documentazione	16
3.1.16 INTB – Interoperabilità	16
3.1.17 MDTE – Miglioramento debito tecnico (moduli preesistenti)	17
3.1.18 RSSR – Rilievi sui Servizi Realizzativi	18
3.1.19 DAES – Difettosità in avvio in esercizio	18
3.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA GESTIONALI E CONOSCITIVI NoiPA To-Be E NoiPA As-Is	19
3.2.1 TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività (per singolo intervento)	19
3.2.2 CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi	19
3.3 MANUTENZIONE ADEGUATIVA	20

3.3.1	RDBL – Riduzione del Backlog	20
3.3.2	TCIA - Tempestività di Completamento dell'Intervento di Adeguativa Tecnologica	21
3.3.3	CSRA – Interventi di manutenzione adeguativa recidivi	21
4.	LOTTO 2: INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI CONDUZIONE, E GESTIONE APPLICATIVA	23
4.1	SERVIZIO DI CONDUZIONE	23
4.1.1	Servizio di Conduzione NoiPA As-Is e NoiPA To-Be	23
4.1.2	Servizio di Conduzione Pensioni di Guerra	24
4.2	SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA	25
4.2.1	GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione	25
4.2.2	NRPR – Numero di ricicli su deliverables rilasciati	25
4.2.3	TOSG – Turn over del Personale del Servizio di gestione	26
4.2.4	CQPS – Correttezza / qualità dei prodotti servizio realizzati	26
4.2.5	RSGA – Rilievi sui servizi di gestione applicativa e basi dati	27
4.3	SERVIZIO DI ADDESTRAMENTO	27
4.3.1	VLFR – Valutazione del servizio di addestramento	27
4.3.2	FADI- Formatori per addestramento inadeguati	28
4.3.3	RSAD – Rilievi sul servizio di addestramento	29
5.	LOTTO 3: INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, CHANGE MANAGEMENT, E SUPPORTO SPECIALISTICO	30
5.1	SERVIZIO DI ASSISTENZA UTENTI	30
5.1.1	TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di Assistenza all'utenza	30
5.1.2	TPC – Tempestività nella presa in carico delle richieste	31
5.1.3	CQAS – Correttezza / qualità delle risposte alle richieste di assistenza	31
5.1.4	RSSA – Rilievi sui servizi di assistenza, Change Management, Monitoraggio e QA	32
5.2	SERVIZIO DI CHANGE MANAGEMENT	32
5.2.1	TORS – Turn over del Servizio di Change Management	32
5.2.2	SPCM Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio Change management	33

5.3	SERVIZIO DI MONITORAGGIO E QUALITY ASSURANCE	33
5.3.1	RMQAI – Risorse specialistiche inadeguate	33
5.3.2	SPMQA – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Monitoraggio e QA	34
6.	TUTTI I LOTTI: INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA E DI SUPPORTO SPECIALISTICO	35
6.1	SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	35
6.1.1	RSSI – Risorse specialistiche inadeguate	35
6.1.2	SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico	35
6.1.3	RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico	36
6.2	GOVERNO DELLA FORNITURA	36
6.2.1	TRIF – Tempo di Risposta alle richieste di fattibilità di interventi	37
6.2.2	RSSAS – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di Sogei	37
6.2.3	RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	37
6.2.4	MAPP – Mancata Approvazione di un Artefatto della Fornitura	38
6.2.5	TIP – Tempestività nell'inserimento/sostituzione di personale	39
6.2.6	SDUT – Soddisfazione dell'utente	39
6.2.7	RLFN – Rilievi sulla fornitura	40
7.	LOTTO 1 E LOTTO 2: INDICATORI MASTER	42
7.1	MRSP - RISPETTO SCADENZA DI CONDUZIONE PIANIFICATA SPECIFICA PER LE ELABORAZIONI STIPENDIALI	43
7.2	CQDM – CORRETTEZZA E/O QUALITÀ DI DELIVERABLES MASTER	44

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso della fornitura. Ciascun indicatore riporta il seguente dettaglio:

- 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 o i sub-indicatori 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 eventuali eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore.

Unitamente al Piano della Qualità Generale, il fornitore deve consegnare alla Sogei la presente appendice integrata con gli eventuali indicatori aggiuntivi e migliorativi proposti in offerta tecnica e sottostanti le metodologie proposte nonché con gli strumenti di misurazione migliorativi proposti o versioni di prodotto aggiornate alla data di stipula.

In erogazione, il fornitore deve mantenere costantemente adeguato il livello di qualità alla disponibilità di nuove versioni degli standard, best practice e linee guida applicabili e pertanto, il Piano di Qualità e il dettaglio degli indicatori non è immutabile ma deve essere aggiornato al fine di preservare il target di qualità richiesto ed il valore dei servizi erogati.

Il mancato rispetto degli indicatori aggiuntivi e/o del miglioramento di indicatori/soglie già presenti e/o l'implementazione di metodologie e relativi KPI di efficacia/efficienza viene sanzionato con la penale prevista per il Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica.

2. DEFINIZIONI

Classificazione dei malfunzionamenti (in esercizio e in collaudo)	<p>La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è così definita:</p> <p>categoria 1: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni, causata anche da documentazione errata (es. indicazioni errate nel Manuale di Gestione)</p> <p>categoria 2: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);</p> <p>categoria 3: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altre modalità operative, ed i malfunzionamenti di tipo marginale;</p> <p>categoria 4: sono i malfunzionamenti secondari che non causano disservizio all'utenza né ai gruppi sistemistici o HD o Assistenza. Comprendono errori marginali sulla documentazione</p>
Classificazione degli interventi adeguativa Tecnologica	<p>La categoria degli interventi di adeguativa è così definita:</p> <p>Classe A: Modifiche di configurazione o parametri senza alterazione del codice sorgente; es. Aggiornamento dei file di configurazione (.conf, .json, .xml) per nuovi indirizzi IP, cambio parametri di connessione al database. Impatto/Rischio Basso (interviene su file esterni)</p> <p>Classe B: Modifiche limitate a singole procedure o moduli. Non altera l'architettura. Es. Aggiornamento di librerie terze non critiche, adeguamento a una formattazione di output diversa (es. nuova versione XML fatturazione), piccole correzioni per compatibilità browser. Impatto/Rischio Medio-Basso (locale, testabile facilmente)</p> <p>Classe C: Interventi strutturali su più moduli o interfacce. Richiede ristrutturazione parziale del codice. Es. Adattamento a una nuova versione di OS o Database che dismette vecchie funzioni (deprecations), aggiornamento per compliance GDPR (tracciamento dati). Impatto/Rischio Medio-Alto (richiede analisi d'impatto e test approfonditi)</p> <p>Classe D: Revisione dell'architettura o riscrittura di interi sottosistemi. Cambiamenti tecnologici radicali. Es. Migrazione del sistema da un'architettura monolitica a microservizi, passaggio da un database SQL a NoSQL, aggiornamento radicale del framework di sviluppo principale. Impatto/Rischio Molto Alto (rischio di regressione, richiede approccio di progetto completo)</p>
Malfunzionamenti Bloccanti	Sono i malfunzionamenti di categoria 1 o 2 oppure C e D
Malfunzionamenti non Bloccanti	Sono i malfunzionamenti di categoria 3 o 4 oppure A e B
Obiettivo	Unità organica di lavoro, affidabile al fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.
Obiettivo strategico (Obiettivo di classe A)	Ogni intervento realizzativo che interviene sulle applicazioni di classe di rischio A, a meno di una diversa indicazione di Sogei/MEF in fase di attivazione obiettivo
Indicatore Master	Specifici indicatori di qualità il cui mancato rispetto del valore soglia è considerato sintomatico della compromissione della capacità di gestire la fornitura e pertanto concorre alla determinazione del grave inadempimento.
Obiettivi Master	Obiettivi di Sviluppo e/o Mev e/o Adeguativa alla predisposizione e/o adeguamento sistemi a seguito di esigenze legate al contesto normativo e/o attivazione nuovi enti

3. LOTTO 1: INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA, MIGRAZIONI, MANUTENZIONE ADEGUATIVA, MANUTENZIONE CORRETTIVA E SUPPORTO SPECIALISTICO

3.1 SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA, MIGRAZIONI E ADEGUATIVA NORMATIVA DEI GESTIONALI E CONOSCITIVI NoiPA As-Is e NoiPA To-Be

Si precisa che i seguenti indicatori si applicano anche ai progetti di migrazione da NoiPA As-Is a NoiPA To-Be e agli Obiettivi rientranti nel servizio di Manutenzione Adeguativa Normativa

3.1.1 RSPL - RISPETTO DELLA PIANIFICAZIONE DI OGNI OBIETTIVO

L'indicatore RSPL verifica il rispetto della pianificazione di ogni obiettivo (per gli obiettivi classificati strategici si applica l'indicatore MASTER MRSP), misurando il rispetto della scadenza temporale di ciascuna milestone quali ad esempio:

- la data di consegna degli artefatti (la data pianificata di consegna del documento dei requisiti, del documento di analisi e piano di test, del documento di re-design, e così via per ogni artefatto obbligatorio del servizio);
- la data di consegna di ogni artefatto aggiuntivo offerto in offerta tecnica e concordato con Sogei nel Piano di lavoro;
- la data pianificata di "pronti al collaudo", la data pianificata di termine collaudo con esito positivo, la data pianificata di rilascio, la data pianificata di termine avvio in esercizio formalmente.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un artefatto va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti minimi 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;
- il termine effettivo della fase di collaudo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo e la riconsegna della documentazione associata.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita nel piano di lavoro approvato (o analogo documento)		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro Portale della fornitura, strumenti di gestione documentale e di configuration&versioning
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ogni scadenza del Piano di lavoro/ Planning Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	Per ciascuna milestone dell'obiettivo vanno rilevati: Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) Numero di scadenze dell'obiettivo (Nscad_ob)		
Formula	$RSPL = \sum_i data_eff_i - data_prev_i$ Per i=1..Nscad_ob dove i indicata scadenza i-sima		
Regole di arrotondamento	Nessuna - Numeri negativi per registrare le consegne in anticipo		
Valore di soglia	RSPL ≤ 0		
Azioni contrattuali	In caso di obiettivi Strategici: <ul style="list-style-type: none"> per ogni 2 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei applicherà un rilievo, incrementando l'indicatore RSSR, per ciascuna fase tranne il collaudo; In caso di obiettivi non Strategici <ul style="list-style-type: none"> per ogni 3 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei applicherà un rilievo, incrementando l'indicatore RSSR, per ciascuna fase tranne il collaudo Nel caso di obiettivi strategici, lo slittamento della fase di collaudo è misurato dall'indicatore MASTER MRSP e concorre alla definizione di grave inadempimento		

3.1.2 TNCO – TEST NEGATIVI IN COLLAUDO

L'indicatore misura i test con esito negativo in collaudo e si applica a tutti i test definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dalla SOGEI (funzionali e non funzionali).

Tale indicatore è misurato in caso di collaudo completato, cioè in assenza di errori bloccanti, i quali inducono la sospensione del collaudo.

In presenza di errori tali da superare la percentuale minima definita o in presenza di errori bloccanti il collaudo verrà sospeso.

Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dalla SOGEI, effettuati durante la prima verifica di conformità/collaudo con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test Verbale di verifica conformità/collaudo
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero di test non positivi (num_test_nonok) Numero totale di casi di test eseguiti (num_test_tot).		

Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$TNCO = \frac{num_test_nonok}{num_test_tot} \times 100$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	TNCO = 0%
Valore di soglia limite	TNCO <= 10%
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia entro il 10% comporterà il temporaneo arresto del collaudo fino a 3 giorni, senza ripianificazione. Il mancato rispetto del valore di soglia limite oltre il 10% comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della penale "Sospensione del collaudo" , fino alla comunicazione del fornitore di ripresa del collaudo.

3.1.3 DFBC - MALFUNZIONAMENTI / ERRORI BLOCCANTI IN COLLAUDO

Aspetto da valutare	Difettosità Bloccante in collaudo (categoria 1 o 2). Misurato separatamente		
Unità di misura	Numero malfunzionamenti Categoria 1 o 2	Fonte dati	Piano test e collaudo Strumento di tracciatura
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero di malfunzionamenti cat 1 (N_errori_cat1) Numero totale di malfunzionamenti cat 2 (N_errori_cat2)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i malfunzionamenti di categoria 1 e categoria 2 rilevati durante il collaudo		
Formula	DFBC1 = $\sum N_errori_cat1$ DFBC2 = $\sum N_errori_cat2$		
Regole di arrotondamento			
Valore di soglia	DFBC1 = 0 DFBC2 <= 2		
Azione contrattuale	Nel caso di superamento del valore di soglia misurate separatamente per ciascuna categoria, Sogei applicherà la penale "Presenza di errori bloccanti in collaudo"		

3.1.4 VCS – VIOLAZIONI DEGLI STANDARD DI SVILUPPO

L'indicatore si applica tante volte quanti sono i linguaggi ed i framework in uso presso l'Amministrazione (es. Java, framework Struts, etc).

Aspetto da valutare	Rispetto delle linee guida e degli standard di sviluppo di Sogei.		
Unità di misura	Numero violazioni	Fonte dati	Standard e linee guida per linguaggio - piattaforma
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	di Fase collaudo
Dati da rilevare	Numero di violazioni delle linee guida e degli standard internazionali e Sogei (v _i)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$VCS = \sum v_i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	VCS=0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo , incrementando l'indicatore RSSR		

3.1.5 CTFU – COPERTURA TEST FUNZIONALI

Tale indicatore ha lo scopo di verificare la completezza funzionale del Piano di Test a partire dal primo rilascio del documento in fase di analisi. Il requisito minimo è la presenza di almeno un caso di test per ciascuno scenario di utilizzo o funzionalità da realizzare o modificare.

Aspetto da valutare		Copertura Funzionale del piano di test	
Unità di misura	Numero Casi d'uso	Fonte dati	Strumento automatico di gestione Requisiti/user stories e Test Documenti di Analisi e Piano di Test Rapporto di esecuzione
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ciascuna Milestone di consegna del documento di analisi/disegno e piano di test Fase di collaudo
Dati da rilevare		NREko= Numero di Requisiti Utente non coperti da almeno un Caso d'uso NScenari ko = Numero scenari non coperti da almeno un caso di test	
Formula		NREko= Numero di Requisiti non coperti da almeno un Caso d'uso e NScenari ko = Numero scenari per caso d'uso non coperti da almeno un caso di test	
Soglia		CTFU = NREko AND NScenari ko = zero	
Azioni contrattuali		Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo , incrementando l'indicatore RSSR	

3.1.6 CTA - AUTOMAZIONE DEI TEST

Tale indicatore ha lo scopo di misurare la % di test automatici effettivamente coperti per l'obiettivo e di misurare il miglioramento durante la fornitura.

Aspetto da valutare		Copertura Test automatici del piano di test	
Unità di misura	Percentuale (2 decimali)	Fonte dati	Strumento automatico di gestione Requisiti e Test, WebO (vedi Appendice Strumenti di supporto) Documenti di Analisi e Piano di Test Rapporto di esecuzione da portale TAU su WebO (vedi Appendice Strumenti di supporto)
Periodo di riferimento	Realizzazione	Frequenza di misurazione	Fase di collaudo (verifica)
Dati da rilevare		nTA = numero di test automatici nT = numero totale di test definiti nel piano di test	
Formula		CTA = nTA/nT	
Soglia		CTA (primo anno) => 20% Dal secondo anno CTA >= 30%	

Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo , incrementando l'indicatore RSSR
----------------------------	---

3.1.7 ATU - AUTOMAZIONE TEST UNITARI

Tale indicatore ha lo scopo di misurare la percentuale rilevata da strumenti automatici del grado di copertura dei test unitari (%T), ossia dei test automatici che verificano il corretto funzionamento delle singole unità di codice — come funzioni, metodi o classi — in isolamento dal resto del programma. Lo scopo dei test unitari è garantire che ogni componente svolga esattamente il suo compito, facilitando l'individuazione rapida di bug.

Aspetto da valutare		Percentuale rilevata da strumenti automatici del grado di copertura dei test unitari (%T)	
Unità di misura	Percentuale (2 decimali)	Fonte dati	Strumento automatico di gestione Requisiti e Test Documenti di Analisi Rapporto di esecuzione
Periodo di riferimento	Realizzazione	Frequenza di misurazione	Fase di collaudo (verifica)
Dati da rilevare		(%T) = Percentuale di test automatici	
Formula		ATU = %T	
Soglia		ATU >= 80%	
Azioni contrattuali		Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo , incrementando l'indicatore RSSR	

3.1.8 PRST – COMPORTAMENTO PRESTAZIONALE

L'indicatore dovrà essere misurato con diversi scenari di utilizzo condivisi con Sogei in cui deve essere sempre presente lo scenario utilizzo con il massimo degli utenti.

Aspetto da valutare	Capacità di risposta sulla base degli scenari di carico utente e di picco		
Unità di misura	Secondi	Fonte dati	Nei requisiti non funzionali laddove specificato un tempo T Strumento di Stress Test
Periodo di riferimento	Fase di Collaudo Fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di Collaudo Al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)
Dati da rilevare	Ts = Tempo indicato nei requisiti non funzionali T = Tempo di risposta della funzione con un numero Nm di utenti che accedono contemporaneamente		

Regole di campionamento	Tale indicatore si applica nelle modalità previste e descritte nei requisiti non funzionali e comunque all'atto del primo rilascio dell'applicazione Applicabile sono nei casi dove è previsto lo Stress Test.
Formula	$RSPT = T$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$RSPT \leq T_s$
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia fino alla fase di Collaudo comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo incrementando l' indicatore RSSR . Il fornitore dovrà adeguare quanto prodotto affinché il valore dell'indicatore sia entro la soglia. Viceversa, il non rispetto del valore di soglia al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be) concorrerà, congiuntamente agli indicatori EFFC – EFFICIENZA, AFFD – AFFIDABILITÀ, SCRT – SICUREZZA, SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE, MNTB – MANUTENIBILITÀ, USBL – USABILITÀ, LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE, INTB – INTEROPERABILITÀ, MDTE – MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI), all'applicazione della penale "Qualità del SW insufficiente"

3.1.9 EFFC – EFFICIENZA

Aspetto da valutare	ISO 5055 Performance Efficiency		
Unità di misura	%Compliance	Fonte dati	CAST e altri eventuali strumenti dedicati
Periodo di riferimento	Fase di Realizzazione Fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di Realizzazione Al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)
Dati da rilevare	ISO 5055 Performance Efficiency		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$EFFC = \text{ISO 5055 Performance Efficiency}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	EFFC $\geq 95\%$ Nel caso di interventi evolutivi su SW pregresso preso in carico, EFFC Evolutiva \geq EFFC Baseline		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia fino alla fase di Realizzazione, comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo incrementando l' indicatore RSSR . Il fornitore dovrà adeguare quanto prodotto affinché il valore dell'indicatore sia entro la soglia. Viceversa, il non rispetto del valore di soglia al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be) concorrerà, congiuntamente agli indicatori EFFC – EFFICIENZA, AFFD – AFFIDABILITÀ, SCRT – SICUREZZA, SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE, MNTB – MANUTENIBILITÀ, USBL – USABILITÀ, LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE, INTB – INTEROPERABILITÀ, MDTE – MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI), all'applicazione della penale "Qualità del SW insufficiente"		

3.1.10 AFFD – AFFIDABILITÀ

Aspetto da valutare	ISO 5055 Reliability		
Unità di misura	%Compliance	Fonte dati	CAST e altri eventuali strumenti dedicati

Periodo di riferimento	Fase di Realizzazione Fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di Realizzazione Al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)
Dati da rilevare	ISO 5055 Reliability		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	AFFD=ISO 5055 Reliability		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	AFFD >= 95% Nel caso di interventi evolutivi su SW pregresso preso in carico, AFFD Evolutiva >= AFFD Baseline		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia fino alla fase di Realizzazione, comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo incrementando l' indicatore RSSR . Il fornitore dovrà adeguare quanto prodotto affinché il valore dell'indicatore sia entro la soglia. Viceversa, il non rispetto del valore di soglia al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be) concorrerà, congiuntamente agli indicatori EFFC – EFFICIENZA, AFFD – AFFIDABILITÀ, SCRT – SICUREZZA, SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE, MNTB – MANUTENIBILITÀ, USBL – USABILITÀ, LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE, INTB – INTEROPERABILITÀ, MDTE – MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI), all'applicazione della penale "Qualità del SW insufficiente"		

3.1.11 SCRT – SICUREZZA

Aspetto da valutare	ISO 5055 Security		
Unità di misura	%Compliance	Fonte dati	CAST e altri eventuali strumenti dedicati
Periodo di riferimento	Fase di Realizzazione Fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di Realizzazione Al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)
Dati da rilevare	ISO 5055 Security		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	SCRT=ISO 5055 Security		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SCRT >= 97% Nel caso di interventi evolutivi su SW pregresso preso in carico, SCRT Evolutiva >= SCRT Baseline. In tutti i casi dovranno essere anche assenti vulnerabilità di sicurezza di categoria "Critical, High e Medium" segnalate da CAST.		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia fino alla fase di Realizzazione, comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo incrementando l' indicatore RSSR . Il fornitore dovrà adeguare quanto prodotto affinché il valore dell'indicatore sia entro la soglia. Viceversa, il non rispetto del valore di soglia al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be) concorrerà, congiuntamente agli indicatori EFFC – EFFICIENZA, AFFD – AFFIDABILITÀ, SCRT – SICUREZZA, SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE, MNTB – MANUTENIBILITÀ, USBL – USABILITÀ, LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE, INTB – INTEROPERABILITÀ, MDTE – MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI), all'applicazione della penale "Qualità del SW insufficiente"		

3.1.12 SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE

Aspetto da valutare	Score secondo Il Common Vulnerability Scoring System V3		
Unità di misura	Livello	Fonte dati	WebO XRAY
Periodo di riferimento	Fase di Realizzazione Fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di Realizzazione Al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)
Dati da rilevare	Livello massimo di vulnerabilità CVSS V3 (valori da 1 a 10) Numero di librerie vulnerabili con livello superiore a CVSS V3=5		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<p>CVSS Max (CVSS_MAX): Il punteggio più alto di vulnerabilità noto tra tutte le librerie utilizzate nel software.</p> <p>CVSS Weighted Score (CVSS_WS): Un punteggio ponderato che tiene conto del numero e della gravità delle vulnerabilità nelle librerie aventi score CVSS V3 > 5.</p> $CVSS_WS = \sum (V_i \times CVSS_i)$ <p>Dove V (Vi): Numero di librerie vulnerabili con CVSS >5.</p> <p>Per software sviluppato ex novo: SLOS Accettabile se CVSS Max <=5</p> <p>Per software soggetto a MEV: SLOS Accettabile se entrambe le condizioni sono vere: CVSS_MAX new ≤ CVSS_MAX old CVSS_WS new ≤ CVSS_WS old</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLOS Accettabile		
Azioni contrattuali	<p>Il non rispetto del valore di soglia fino alla fase di Realizzazione, comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo incrementando l'indicatore RSSR. Il fornitore dovrà adeguare quanto prodotto affinché il valore dell'indicatore sia entro la soglia. Viceversa, il non rispetto del valore di soglia al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be) concorrerà, congiuntamente agli indicatori EFFC – EFFICIENZA, AFFD – AFFIDABILITÀ, SCRT – SICUREZZA, SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE, MNTB – MANUTENIBILITÀ, USBL – USABILITÀ, LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE, INTB – INTEROPERABILITÀ, MDTE – MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI), all'applicazione della penale "Qualità del SW insufficiente"</p>		

3.1.13 MNTB – MANUTENIBILITÀ

Aspetto da valutare	ISO 5055 Maintainability		
Unità di misura	%Compliance	Fonte dati	CAST e altri eventuali strumenti dedicati
Periodo di riferimento	Fase di Realizzazione Fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di Realizzazione Al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)
Dati da rilevare	ISO 5055 Maintainability		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	MNTB= ISO 5055 Maintainability		
Regole di arrotondamento	Nessuna		

Valore di soglia	MNTB >= 95% Nel caso di interventi evolutivi su SW pregresso preso in carico, MNTB Evolutiva >= MNTB Baseline
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia fino alla fase di Realizzazione, comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo incrementando l' indicatore RSSR . Il fornitore dovrà adeguare quanto prodotto affinché il valore dell'indicatore sia entro la soglia. Viceversa, il non rispetto del valore di soglia al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be) concorrerà, congiuntamente agli indicatori EFFC – EFFICIENZA, AFFD – AFFIDABILITÀ, SCRT – SICUREZZA, SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE, MNTB – MANUTENIBILITÀ, USBL – USABILITÀ, LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE, INTB – INTEROPERABILITÀ, MDTE – MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI), all'applicazione della penale "Qualità del SW insufficiente"

3.1.14 USBL – USABILITÀ

Aspetto da valutare	<p>Percentuale di risposte affermative alla check list sul totale di domande relative ai temi affrontati dai seguenti indicatori ISO/IEC 25023</p> <p>ULe-1-G (Completezza della guida utente: percentuale delle funzioni che è descritta (nella documentazione o nell'help) con un dettaglio tale da consentire all'utente di utilizzarle); Risposta OK se 100%</p> <p>UAp-2-S (Capacità di dimostrazione: Percentuale delle funzioni indicate dall'utente/committente che ha capacità di dimostrazione (es. opzione demo) per mostrare il suo effetto agli utenti); Risposta OK se 100%</p> <p>ULe-2-S (Valori di default nei campi input indicati dall'utente/committente: Percentuale di campi di input che vengono riempiti automaticamente con valori di default.) Risposta OK se 100%;</p> <p>ULe-3-S (Comprensibilità dei messaggi d'errore: Percentuale dei messaggi d'errore che dichiarano la ragione dell'errore); Risposta OK se 100%</p> <p>UEp-2-S (Correzione da errori di input dell'utente: Capacità di correggere dati di input errati suggerendo valori corretti); Risposta OK se 100%</p>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Check list
Periodo di riferimento	Fase di Realizzazione Fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di Realizzazione Al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)
Dati da rilevare	<p>N_Risp_OK = Numero di risposte applicabili affermative;</p> <p>N_Risp = Numero di risposte totali</p>		
Regole campionamento	di Nessuna		
Formula	$USBL = N_Risp_OK / N_Risp * 100$		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	USBL >= 75%		
Azioni contrattuali	<p>Il non rispetto del valore di soglia fino alla fase di Realizzazione, comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo incrementando l'indicatore RSSR. Il fornitore dovrà adeguare quanto prodotto affinché il valore dell'indicatore sia entro la soglia. Viceversa, il non rispetto del valore di soglia al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be) concorrerà, congiuntamente agli indicatori EFFC – EFFICIENZA, AFFD – AFFIDABILITÀ, SCRT – SICUREZZA, SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE, MNTB – MANUTENIBILITÀ, USBL – USABILITÀ, LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE, INTB – INTEROPERABILITÀ, MDTE – MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI), all'applicazione della penale "Qualità del SW insufficiente"</p>		

3.1.15 LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE

Caratteristica	Manutenibilità	Sotto caratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare		Quantità dei commenti presenti in ciascun singolo modulo software.	
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Tool automatici di misura specifici per il linguaggio di programmazione utilizzato concordati con Sogei.
Periodo di riferimento	Fase di collaudo Fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)	Frequenza di misurazione	Fase di collaudo Al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)
Dati da rilevare		<input type="checkbox"/> Numero di Line Of Code (LOC). <input type="checkbox"/> Numero di linee di commento.	
Regole di campionamento		Nessuna	
Formula		$LDO = LC/LOC$ dove LC = numero delle linee di commento; LOC = numero delle linee di codice; Il valore di LDO va espresso in percentuale.	
Regole di arrotondamento		Intero più prossimo	
Valore di soglia		LDO \geq 18%	
Azioni contrattuali		Il non rispetto del valore di soglia fino alla fase di Collaudo, comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo incrementando l' indicatore RSSR . Il fornitore dovrà adeguare quanto prodotto affinché il valore dell'indicatore sia entro la soglia. Viceversa, il non rispetto del valore di soglia al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be) concorrerà, congiuntamente agli indicatori EFFC – EFFICIENZA, AFFD – AFFIDABILITÀ, SCRT – SICUREZZA, SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE, MNTB – MANUTENIBILITÀ, USBL – USABILITÀ, LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE, INTB – INTEROPERABILITÀ, MDTE – MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI), all'applicazione della penale "Qualità del SW insufficiente"	

3.1.16 INTB – INTEROPERABILITÀ

Aspetto da valutare		Interoperabilità	
Unità di misura	Percentuale (2 decimali)	Fonte dati	Strumento automatico di gestione Requisiti e Test Documenti di Analisi e Piano di Test Rapporto di esecuzione
Periodo di riferimento	Fase di collaudo Fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)	Frequenza di misurazione	Fase di collaudo Al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)
Dati da rilevare		NI = Numero di interfacce sviluppate conformi all'architettura di riferimento e laddove assente al modello di interoperabilità delle linee guida AgID NC = Numero complessivo di interfacce sviluppate	

Formula	INTB = (NI/NC)
Soglia	INTB = 100%
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia fino alla fase di Collaudo, comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo incrementando l' indicatore RSSR . Il fornitore dovrà adeguare quanto prodotto affinché il valore dell'indicatore sia entro la soglia. Viceversa, il non rispetto del valore di soglia al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be) concorrerà, congiuntamente agli indicatori EFFC – EFFICIENZA, AFFD – AFFIDABILITÀ, SCRT – SICUREZZA, SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE, MNTB – MANUTENIBILITÀ, USBL – USABILITÀ, LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE, INTB – INTEROPERABILITÀ, MDTE – MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI), all'applicazione della penale "Qualità del SW insufficiente"

3.1.17 MDTE – MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI)

La misura standard ISO 5055 Debito tecnico stima il lavoro aggiuntivo di re-work finalizzato alla correzione delle non conformità del software (rilevate tramite analisi statica). L'indicatore si applica a tutti gli obiettivi che modificano il codice esistente e deve essere calcolato anche per la manutenzione correttiva.

Pertanto, con riferimento alla rilevazione di inizio fornitura (subentro) o alla presa in carico del software oggetto di modifica il fornitore rileva il debito tecnico preesistente all'intervento di modifica e si impegna a non peggiorarlo.

Aspetto da valutare		Il debito tecnico	
Unità di misura	Rapporto %	Fonte dati	Rilevazione iniziale Strumento di misurazione del Debito Tecnico
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo Fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)	Frequenza di misurazione	Fase di realizzazione Fase di collaudo Al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be)
Dati da rilevare		Debito Tecnico software iniziale (DT_iniz) Debito Tecnico software finale (DT_finale)	
Formula		$MDTE = (DT_finale - DT_iniziale) / DT_iniziale * 100$	
Regole di arrotondamento		Nessuna	
Valore di soglia		MDTE <= 0	
Azioni contrattuali		Il non rispetto del valore di soglia fino alla fase di Realizzazione, comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo incrementando l' indicatore RSSR . Il fornitore dovrà adeguare quanto prodotto affinché il valore dell'indicatore sia entro la soglia. Viceversa, il non rispetto del valore di soglia al termine della fase di Pre-esercizio (NoiPA To Be) concorrerà, congiuntamente agli indicatori EFFC – EFFICIENZA, AFFD – AFFIDABILITÀ, SCRT – SICUREZZA, SLOS – SICUREZZA LIBRERIE OPEN SOURCE, MNTB – MANUTENIBILITÀ, USBL – USABILITÀ, LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE, INTB – INTEROPERABILITÀ, MDTE –	

	MIGLIORAMENTO DEBITO TECNICO (MODULI PREESISTENTI), all'applicazione della penale "Qualità del SW insufficiente"
--	--

3.1.18 RSSR – RILIEVI SUI SERVIZI REALIZZATIVI

L'indicatore di qualità conteggia i rilievi emessi a fronte del non rispetto degli indicatori dei servizi realizzativi e non conformità rilevata, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiati da specifici indicatori di qualità. Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, prototipi, ecc.), nonché un report o similare (se consegnato) che presenti difformità, daranno luogo ad un rilievo.

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 sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Numero Rilievi	Fonte dati	Comunicazioni, dati indicatori, contratto, Milestone Piani di Lavoro
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi su tutti i servizi realizzativi (NrRilievi_servizi_realizzativi)		
Ambito	Servizi realizzativi		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RSSR = NrRilievi_servizi_realizzativi		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSSR <= 5		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sui Servizi Realizzativi" Ad Es. se nel periodo di riferimento vengono rilevati 26 rilievi sarà applicata 5 volte la penale		

3.1.19 DAES – DIFETTOSITÀ IN AVVIO IN ESERCIZIO

Per ogni obiettivo nell'ambito dei servizi realizzativi rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti bloccanti e non bloccanti, nel periodo di riferimento. Nel caso di obiettivi suddivisi in lotti il periodo di riferimento è relativo alla messa in esercizio del singolo lotto.

Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio		
Unità di misura	Difettosità	Fonte dati	Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero totale di malfunzionamenti bloccanti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz_bl)		

	Numero totale di malfunzionamenti non bloccanti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz_no_bl)
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	DAES (bloccanti) = N_malfunz_bl DAES (non bloccanti) = N_malfunz_no_bl
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore Soglie	DAES (bloccanti) = 0 DAES (non bloccanti) <= 3
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancanza di Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo"

3.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA GESTIONALI E CONOSCITIVI NoiPA To-BE e NoiPA As-Is

3.2.1 TROI – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ (PER SINGOLO INTERVENTO)

Aspetto da valutare		Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio a seguito di un malfunzionamento	
Unità di misura	Ore solari per errori bloccanti, lavorative negli altri casi (a multipli di mezza giornate lavorative)	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Il mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare		Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore <i>[fase attivazione] (inizio)</i> Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione] (termine)</i> Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO)	
Formula		$TROI = termine - inizio - TRO \text{ (ore, minuti)}$	
Regole di arrotondamento		Nessuna	
Valore di soglia		<i>Bloccante</i>	<i>Non Bloccante</i>
TROI		≤ 8 ore solari	≤ 2 gg lavorativi (<i>esclusi sabato e festivi</i>)
Azioni contrattuali		Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Ripristino dell'operatività in esercizio"	

3.2.2 CSR – INTERVENTI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA RECIDIVI

Aspetto da valutare		Numero di interventi correttivi riguardanti uno stesso malfunzionamento (riciclo correttivo).	
Unità di misura	Casi recidivi	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare		Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_recidivi</i>)	

Regole di campionamento	Nessuna
Formule	$CSR = N_{case_recidivi}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	CSR = 0
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Case Recidivi"

3.3 MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Tali indicatori si applicano ai progetti di Manutenzione Adeguativa di tipo tecnologico. Si precisa, inoltre, che gli indicatori di cui al paragrafo 3.1, relativi alla qualità del software, trovano applicazione anche per il servizio di manutenzione adeguativa normativa ai fini della verifica trimestrale di conformità del relativo canone.

3.3.1 RDBL – RIDUZIONE DEL BACKLOG

Aspetto da valutare		Riduzione del carico di lavoro pregresso non lavorato (Backlog) dovuto a manutenzione adeguativa di tipo normativo e di tipo tecnologico	
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni Piano di lavoro (Adeguate)
Periodo di riferimento	Annuale	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare		Numero di interventi di backlog effettuati, sia di adeguativa normative sia tecnologica (N_{int_eff}) Numero di interventi di backlog inseriti a piano, sia di adeguativa normative sia tecnologica (N_{int_piano})	
Regole di campionamento		Nessuna	
Formule		$RDBL = (N_{int_eff} / N_{int_piano})$	
Regole di arrotondamento		Nessuna	
Valore di soglia		Primo anno RDBL $\geq 25\%$ Secondo Anno RDBL $> 50\%$ Terzo Anno RDBL $\geq 75\%$ Quarto Anno RDBL = 100%	
Azioni contrattuali		Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancata Riduzione del Backlog"	

3.3.2 TCIA - TEMPESTIVITÀ DI COMPLETAMENTO DELL'INTERVENTO DI ADEGUATIVA TECNOLOGICA

Aspetto da valutare	Tempestività di Completamento dell'Intervento di Adeguativa		
Unità di misura	Giorni solari per interventi di classe A, B, C e D (a multipli di 0,5 giorni solari).	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Il semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Avvio dell'intervento di adeguativa: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (inizio); Termine dell'intervento di adeguativa: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (termine); Tempo di sospensione dell'intervento di adeguativa (<i>sospensione</i>) per ragioni <u>non imputabili</u> al Fornitore (TSI)		
Regole campionamento	di Nessuna		
Formula	$TCIA_j(\text{classe } j) = \text{termine}_j - \text{inizio}_j - TSI_j \text{ (giorni)}$ Con <i>j</i> categoria di intervento assegnata nel periodo di riferimento		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	Classe A	$TCIA_A < 7 \text{ gg solari}$	
	Classe B	$TCIA_B < 30 \text{ gg solari}$	
	Classe C	$TCIA_C < 90 \text{ gg solari}$	
	Classe D	$TCIA_D < 180 \text{ gg solari}$	
Azioni contrattuali	Classe A	Incremento di un Rilievo sul servizio di manutenzione adeguativa RSSR	
	Classe B	Incremento di due Rilievi sul servizio di manutenzione adeguativa RSSR	
	Classe C	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancato Completamento dell'Intervento di Adeguativa di classe C"	
	Classe D	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancato Completamento dell'Intervento di Adeguativa di classe D"	

3.3.3 CSRA – INTERVENTI DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA RECIDIVI

Misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzione adeguativa misurando gli errori che si ripresentano dopo l'intervento di adeguativa.

Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione adeguativa recidivi, cioè relativi alla stessa casistica		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione adeguativa segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso tipo di malfunzionamento: (<i>Ncase_ricorsivi</i>), Con <i>j</i> categoria di malfunzionamento		
Regole campionamento	di Nessuna		

Formula	$CSRA_j(\text{Categoria } j) = (N_{\text{case_ricorsivi}})j$ Con j categoria di malfunzionamento	
Regole arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	Classe A	CSR1 = 0
	Classe B	CSR2 = 0
	Classe C	CSR3 = 0
	Classe D	CSR4 = 0
Azioni contrattuali	Classe A Classe B Classe C Classe D	Per le Classi C e D, il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Difettosità Recidiva Manutenzione Adeguativa" Per le altre Classi (A o B), per ogni intervento recidivo eccedente il valore di soglia corrispondente alla categoria j, Sogei emetterà un rilievo , incrementando l'indicatore RSSR

4. LOTTO 2: INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI CONDUZIONE, E GESTIONE APPLICATIVA

4.1 SERVIZIO DI CONDUZIONE

4.1.1 SERVIZIO DI CONDUZIONE NoiPA As-Is E NoiPA To-Be

Servizio NoiPA As-Is/NoiPA To-Be			
Livelli di Servizio	Soglie	Penale	Periodicità di rilevazione
Numero emissioni stipendiali	Almeno quattro emissioni/mese (ordinaria inclusi supplenti scuola, urgenti spese fisse, seconda urgente, speciale supplenti e VVFF)	Mancato rispetto di una scadenza Master	bimestrale
Tempestività emissioni stipendiali	Invio flussi pagamento per consentire l'esigibilità entro il 23 del mese successivo per l'emissione ordinaria (o il giorno feriale precedente) ed entro il 27 del mese per le ASL (o il giorno feriale precedente)	Mancato rispetto di una scadenza Master	Bimestrale
	Invio flussi pagamento per esigibilità entro la data concordata nel mese per l'emissione urgenti	Mancato rispetto di una scadenza Master	
	Invio flussi pagamento per esigibilità entro la data concordata nel mese per l'emissione speciale	Mancato rispetto di una scadenza Master	
Reportistica on demand (tra quelle a catalogo)	5 giorni lavorativi dalla richiesta	Rilievo sul servizio di Conduzione	Bimestrale
Presa in carico e pianificazione indagini antifrode	giorni lavorativi dalla richiesta inviata via PEC per comunicazione piano di lavoro (Il piano di lavoro conterrà la seguente tempistica in base alla complessità delle indagini distinta nelle seguenti categorie: Bassa: <=5gg lavorativi; Media: <=10gg lavorativi; Alta:<=20 giorni lavorativi; dalla richiesta ricevuta via PEC)	Rilievo sul servizio di Conduzione	Bimestrale
Lavorazione indagini antifrode	Invio esiti indagine antifrode rispetto al piano comunicato	Rilievo sul servizio di Conduzione	quadrimestrale
Invio di notifiche di violazioni di dati personali	24 ore dalla rilevazione di una possibile violazione di dati personali da parte del CERT Sogei	Rilievo sul servizio di Conduzione	Ad evento

Servizio NoiPA As-Is/NoiPA To-Be			
Livelli di Servizio	Soglie	Penale	Periodicità di rilevazione
Risposta a richieste di dettagli, integrazioni o aggiornamenti riguardanti violazioni di dati personali	3 giorni lavorativi dalla richiesta inviata via PEC Aderenza rispetto a quanto richiesto	Rilievo sul servizio di Conduzione	Ad evento
Risposta a richieste di fornitura di dati riguardanti indagini o accertamenti giudiziari	3 giorni lavorativi dalla richiesta inviata via PEC Aderenza rispetto a quanto richiesto (tipologia dei dati da fornire, strutturazione da dare ai dati, formato dei file, etc.)	Rilievo sul servizio di Conduzione	Ad evento
Giorni di apertura delle linee on-line	Almeno il 70% dei giorni lavorativi mensili (il lds non si applica se il numero di elaborazioni mensili > 4 o diverse da quelle definite standard)	Rilievo sul servizio di Conduzione	quadrimestrale
Rendicontazione Uniemens	invio ad INPS 60 giorni solari dal termine dell'emissione stipendiale di ciascun mese	Rilievo sul servizio di Conduzione	quadrimestrale
Configurazione nuovo Ente in anagrafica	Entro un mese dalla comunicazione formale dei requisiti completi di configurazione	Rilievo sul servizio di Conduzione	quadrimestrale
Invio delle Certificazioni Uniche fiscali all'Agenzia delle Entrate	100% delle CU inviate entro il 15 marzo	Mancato rispetto di una scadenza Master	Ad evento
Correttezza delle Certificazioni Uniche fiscali all'Agenzia delle Entrate	99% delle CU emesse	Mancato rispetto di una scadenza Master	Ad evento

4.1.2 SERVIZIO DI CONDUZIONE PENSIONI DI GUERRA

Servizio Pensioni di Guerra			
Livelli di Servizio	Soglie	Penale	Periodicità di rilevazione
Emissione pensioni Italia/estero (gestione e conduzione pensioni di guerra)	definite annualmente con Banca d'Italia (BKI) nel calendario	Mancato rispetto di una scadenza Master	quadrimestrale
Pagamento pensioni estero Stati Uniti e Argentina	definite annualmente con Banca Intesa e Citybank nel calendario	Mancato rispetto di una scadenza Master	quadrimestrale
SPT Pensioni online – % di disponibilità del servizio nella finestra di esercizio	Almeno per il 95% giorni lavorativi mensili	Rilievo sul servizio di Conduzione	quadrimestrale

Servizio Pensioni di Guerra			
Livelli di Servizio	Soglie	Penale	Periodicità di rilevazione
Casellario INPS - Rispetto del calendario annuale concordato con INPS per l'aggiornamento del casellario delle pensioni	definite annualmente nel calendario	Rilievo sul servizio di Conduzione	quadrimestrale

4.2 SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA

4.2.1 GASS – RISPETTO DI UNA SCADENZA DEI SERVIZI DI GESTIONE

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali indicate nei piani di gestione o comunque comunicate da Sogei. Le scadenze relative alle attività strategiche vengono presidiate dall'indicatore MASTER MRSP.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza misurazione	di Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff)		
Regole campionamento	di	Nessuna	
Formula	$GASS(scad) = data_eff - data_prev$		
Regole arrotondamento	di	Nessuna	
Valore di soglia	GASS (scad) <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo o frazione, eccedenti il valore soglia per ciascuna scadenza, la Sogei applicherà un rilievo incrementando l'indicatore RSGA.		

4.2.2 NRPR – NUMERO DI RICICLI SU DELIVERABLES RILASCIATI

L'indicatore misura la capacità del fornitore di eseguire le attività pianificabili e rilasciare prodotti adeguati, corretti e completi senza necessità di ricicli: l'utente può chiedere un riciclo –cioè la ripetizione dell'attività stessa- quando i risultati dell'attività non sono considerati soddisfacenti.

Aspetto da valutare	Numero di ricicli
---------------------	-------------------

Unità di misura	Riapertura della richiesta	Fonte dati	Comunicazioni Strumento di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	Numero di ricicli sulle richieste gestite nel periodo di riferimento (N_ric).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	NRPR = N_ric		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	NRPR <= 1		
Azioni contrattuali	1 Rilievo per ogni riciclo oltre il valore di soglia che andrà ad incrementare l'indicatore RSGA		

4.2.3 TOSG – TURN OVER DEL PERSONALE DEL SERVIZIO DI GESTIONE

L'indicatore di qualità misura il numero di sostituzioni di risorse assegnate ai servizi di gestione, non dovute a forza maggiore. La continuità del servizio, la complessità del contesto, il rapporto con l'utenza e con Sogei necessitano di contenere il numero delle sostituzioni.

Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite nei servizi di gestione		
Unità di misura	Risorse	Fonte dati	Piano di lavoro di gestione; Strumento di tracciatura; comunicazioni
Periodo di riferimento	trimestrale	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	Nrisorse_sostituite: Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	TOSG = Nrisorse_sostituite		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TOSG_Conduzione ≤1		
Azioni contrattuali	Per ogni risorsa sostituita oltre la soglia, Sogei emetterà l'emissione di un Rilievo sulla fornitura, incrementando l'indicatore RSGA.		

4.2.4 CQPS – CORRETTEZZA / QUALITÀ DEI PRODOTTI SERVIZIO REALIZZATI

Aspetto da valutare	Correttezza dei dati prodotti a seguito delle elaborazioni estemporanee richieste da Sogei		
Unità di misura	Segnalazioni di dati non corretti	Fonte dati	Mail Lettere
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero prodotti servizio non corretti		
Regole di campionamento	Nessuna		

Formula	$CQPS = \text{num_prodotti servizio non corretti}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$CQPS = 0$
Valore soglia limite	$CQPS \leq 1$
Azioni contrattuali	Per $CQPS = 1$ Sogei emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSGA Per $CQPS > 1$ Sogei applicherà la penale "Prodotti di GA non corretti"

4.2.5 RSGA – RILIEVI SUI SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA E BASI DATI

L'indicatore di qualità conteggia i rilievi emessi dai precedenti indicatori dei servizi di gestione e qualunque non conformità rilevate dalla Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale non presidiati da specifici indicatori di qualità.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi inerenti il servizio di gestione applicativa e basi dati		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di gestione applicativa e basi dati (<i>Nrilievi_gestione</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSGA = Nrilievi_gestione$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSGA \leq 5$		
Azioni contrattuali	Se $RSGA > 5$ Sogei applicherà la penale "Eccesso di rilievi sul servizio di gestione applicativa e basi dati" Ad Es. se nel periodo di riferimento vengono rilevati 26 rilievi sarà applicata 5 volte la penale		

4.3 SERVIZIO DI ADDESTRAMENTO

4.3.1 VLFR – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ADDESTRAMENTO

Aspetto da valutare	La soddisfazione dei partecipanti all'addestramento erogata in modalità tradizionale. La soddisfazione verrà misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande riguardanti: Efficacia del materiale didattico Efficacia didattica del docente Adeguatezza delle strutture didattiche Per le risposte saranno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove: ≤ 5 corrisponde a "non soddisfatto"; $=6$ corrisponde a "appena soddisfatto"; $=7-8$ corrisponde a "soddisfatto"; $=9-10$ corrisponde a "pienamente soddisfatto".		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari

Periodo di riferimento	Fase di erogazione di addestramento	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni edizione del corso di addestramento
Dati da rilevare	Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 7) di un questionario (<i>Nrisposte_pos_quest</i>) Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$VLFR = \frac{\sum_{i=1}^{Nquestionari} Nrisposte_pos_quest_i}{Ndomande \times Nquestionari} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	VLFR $\geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilevo sul servizio incrementando l'indicatore RSAD per ogni risorsa inadeguata.		

4.3.2 FADI- FORMATORI PER ADDESTRAMENTO INADEGUATI

L'indicatore di qualità è specifico per il servizio di Addestramento in quanto l'efficacia delle attività svolte dipende totalmente dalla preparazione, esperienza, competenza, capacità specifiche sulle tematiche, tecnologie oggetto dell'addestramento e dalla padronanza delle tecniche e modalità di gestione dell'aula e dei discenti. Il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti per singolo profilo e/o l'incapacità di gestire le attività di addestramento e l'inadeguatezza rispetto ai compiti assegnati vengono registrati da questo indicatore. L'indicatore raccoglie anche i reclami pervenuti dall'utenza.

Aspetto da valutare	Numero di risorse Formatori ritenute inadeguate da Sogei		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail; lettere; verbali.
Periodo di riferimento	Fase di erogazione dell'addestramento	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni edizione del corso di addestramento
Dati da rilevare	numero risorse di supporto addestramento rimosse per inadeguatezza su richiesta di Sogei (<i>NrisorseAD_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$FADI = NrisorseAD_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	FADI = 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sul servizio incrementando l'indicatore RSAD.		

4.3.3 RSAD – RILIEVI SUL SERVIZIO DI ADESTRAMENTO

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, sia presidiati da specifici indicatori sia non presidiati.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità del servizio di formazione e addestramento rispetto al contratto ed allegati		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti all'erogazione del servizio di formazione e addestramento (<i>Nrilievi_add</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSAD = Nrilievi_add$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSAD <= 5		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà Sogei applicherà la penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Addestramento" Ad Es. se nel periodo di riferimento vengono rilevati 26 rilievi sarà applicata 5 volte la penale		

5. LOTTO 3: INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, CHANGE MANAGEMENT, E SUPPORTO SPECIALISTICO

5.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA UTENTI

5.1.1 TRRI – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA ALL'UTENZA

L'indicatore di qualità misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di chiamate risolte positivamente od inoltrate al corretto gruppo responsabile della risoluzione (es. manutenzione correttiva) dopo averne identificato la causa. Il requisito minimo è la risoluzione od il corretto indirizzamento di ogni singolo ticket entro 3 giorni lavorativi (24 ore lavorative).

Per l'area Previdenziale è previsto una soglia maggiore di superamento dei 3 giorni in considerazione di una incidenza maggiore di richieste di assistenza complesse.

Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione) Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta/inoltro gruppo con diagnosi (Data_risoluz) Ritardo_TRRI = (Data_risoluz- Data_ricezione) - 24 ore lavorative) Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento al netto delle richieste sospese ¹ (Rtot) Numero totale richieste di assistenza chiuse in tempo (cioè quando Ritardo_TRRI < =0) (Rcit)		
Regole campionamento	di Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute e chiuse nel periodo		
Formula	$TRRI = \frac{\sum R_{cit}}{\sum R_{tot}} * 100$		
Regole arrotondamento	di 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		
Valore di soglia	TRRI > = 99% e =100% entro 10 giorni lavorativi		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo da parte della Committente per ogni 1% al di sotto del valore di soglia.		

¹ La durata massima della sospensione è di 3 giorni lavorativi

5.1.2 TPC – TEMPESTIVITÀ NELLA PRESA IN CARICO DELLE RICHIESTE

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste di assistenza (ticket). Il requisito minimo è: 90% di ticket positivamente presi in carico in 30 minuti ed il restante 10% entro 60 minuti ciascuno.

Aspetto da valutare	% ticket presi in carico nel tempo ottimale – 30 minuti lavorativi % ticket presi in carico nel tempo limite – 60 minuti lavorativi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Trouble Ticketing pianificazione/tracciatura dei prodotti/servizio
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Data e Ora (hh/mm/ss) della richiesta di intervento (<i>Drn</i>) Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta di intervento (<i>Dri</i>) Numero di richieste di intervento assegnate (<i>Ntcktot</i>) Numero di Ticket presi in carico nei tempi, dunque, entro <i>Tmax</i> (<i>Ntckok</i>)		
Formula	<i>Tempo presa in carico del ticket i-esimo: Tpci = Dri_i – Drn_i</i>		
	$Tck_{1,2\ i} = \begin{cases} 1 & \text{se } Tpci \leq Tmax \\ 0 & \text{se } Tpci > Tmax \end{cases}$		
	<i>Tmax1 = 15 min/240 min</i> <i>Tmax2 = 30 min/480 min</i> $Ntck_{ok} = \sum_{i=1}^{Tck_{tot}} Tck_i$ $TPC^{1,2} = \frac{Ntck_{1,2\ ok}}{Ntck_{tot}} \times 100$		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	TPC1 >= 90% AND TPC2=100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto di anche solo un valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Tempo presa in carico delle richieste di assistenza"		

5.1.3 CQAS – CORRETTEZZA / QUALITÀ DELLE RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

Aspetto da valutare	Correttezza delle risposte alle richieste di assistenza		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Mail Lettere
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Richieste di assistenza per periodo temporale (<i>N_tot</i>) Segnalazione di risposte non corrette da parte di Sogei (<i>N_KO</i>)		
Regole campionamento	di Nessuna		
Formula	$CQAS = N_KO / N_{tot} * 100$		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	Primo anno CQAS <= 5% Successivi CQAS <= 1%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia comporterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSGA per ogni 5% o frazione sino al valore di soglia limite		

5.1.4 **RSSA – RILIEVI SUI SERVIZI DI ASSISTENZA, CHANGE MANAGEMENT, MONITORAGGIO E QA**

L'indicatore di qualità conteggia i rilievi emessi dai precedenti indicatori dei servizi di Assistenza e qualunque non conformità rilevate dalla Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale non presidiati da specifici indicatori di qualità.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi inerenti il servizio di assistenza, Change Management, Monitoraggio e QA		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza misurazione	di Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di assistenza i (<i>Nrilievi_assistenza</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSGA = Nrilievi_assistenza$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSA \leq 5$		
Azioni contrattuali	Al superamento del valore di soglia Sogei applicherà la penale "Eccesso di rilievi sul servizio di assistenza, Change Management, Monitoraggio e QA" Ad Es. se nel periodo di riferimento vengono rilevati 26 rilievi sarà applicata 5 volte la penale		

5.2 **SERVIZIO DI CHANGE MANAGEMENT**

5.2.1 **TORS – TURN OVER DEL SERVIZIO DI CHANGE MANAGEMENT**

L'indicatore di qualità misura il numero di sostituzioni di risorse impiegate nei servizi di change management, non dovute a forza maggiore.

Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite nel servizio di change management		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Piano di lavoro di gestione; Strumento di tracciatura; comunicazioni
Periodo di riferimento	trimestrale	Frequenza misurazione	di trimestrale
Dati da rilevare	<i>Nrisorse_sostituite</i> : Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Regole campionamento	di Nessuna		
Formula	$TORS = Nrisorse_sostituite$		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	$TORS \leq 1$		
Azioni contrattuali	Per ogni risorsa eccedente il valore di soglia Sogei emetterà di un Rilievo incrementando l'indicatore RSSA		

5.2.2 SPCM SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO E/O DI UN'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO CHANGE MANAGEMENT

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di Change Management		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Obiettivo di Change Management per modalità progettuale	Frequenza misurazione	di Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff)		
Regole campionamento	di Nessuna		
Formula	$SPCM = data_eff - data_prev$		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	$SPCM \leq 1$		
Azioni contrattuali	per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia Sogei emetterà un rilievo incrementando l'indicatore RSSA		

5.3 SERVIZIO DI MONITORAGGIO E QUALITY ASSURANCE

5.3.1 RMQAI – RISORSE SPECIALISTICHE INADEGUATE

Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da Sogei		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail; lettere; verbali.

Periodo di riferimento	Obiettivo di supporto per modalità progettuale Trimestrale per modalità continuativa	Frequenza di misurazione	Obiettivo o Trimestrale
Dati da rilevare	numero risorse di monitoraggio e QA rimosse per inadeguatezza su richiesta di Sogei ($N_{risorseMQA_inadeg}$)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RMQA = N_{risorse_inadeg}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RMQA = 0$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sul servizio incrementando l'indicatore RSSA per ogni risorsa inadeguata.		

5.3.2 SPMQA – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO E/O DI UN'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI MONITORAGGIO E QA

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di monitoraggio e QA		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Obiettivo di supporto per modalità progettuale Trimestrale per modalità continuativa	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SPMQA = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SPMQA \leq 1$		
Azioni contrattuali	Nel caso di mancato rispetto delle scadenze intermedie: per ogni giorno lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSSA; nel caso di mancato rispetto della scadenza relativa all'ultima fase dell'obiettivo: nel caso di obiettivi non strategici: per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia Sogei emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSSA; Nel caso di obiettivi strategici: Sogei applicherà la penale "Mancato rispetto della scadenza di consegna obiettivi del servizio Monitoraggio QA definiti strategici"		

6. TUTTI I LOTTI: INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA E DI SUPPORTO SPECIALISTICO

6.1 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

6.1.1 RSSI – RISORSE SPECIALISTICHE INADEGUATE

Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da Sogei		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail; lettere; verbal.
Periodo di riferimento	Obiettivo di supporto per modalità progettuale Trimestrale per modalità continuativa	Frequenza di misurazione	Obiettivo o Trimestrale
Dati da rilevare	numero risorse di supporto specialistico rimosse per inadeguatezza su richiesta di Sogei (<i>NrisorseSS_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSSI = 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sul servizio incrementando l'indicatore RSSP per ogni risorsa inadeguata.		

6.1.2 SPSS – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO E/O DI UN'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di supporto specialistico		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Obiettivo di supporto per modalità progettuale Trimestrale per modalità continuativa	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SPSS = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		

Valore di soglia	SPSS ≤ 0
Azioni contrattuali	Nel caso di mancato rispetto delle scadenze intermedie: per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSSP; nel caso di mancato rispetto della scadenza relativa all'ultima fase dell'obiettivo: nel caso di obiettivi non strategici: per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia Sogei emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSSP; <u>Nel caso di obiettivi strategici</u> : Sogei applicherà la penale "Mancato rispetto dei tempi di consegna"

6.1.3 RSSP – RILIEVI SUL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, sia presidiati da specifici indicatori sia non presidiati.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità del servizio di supporto specialistico rispetto al contratto ed allegati		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Semestrale	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti all'erogazione del servizio di supporto specialistico (<i>Nrilievi_supp_spec</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSP = Nrilievi_supp_spec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSP \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà Sogei applicherà la penale "Eccesso di rilievi sui servizi di Supporto Specialistico" Ad Es. se nel periodo di riferimento vengono rilevati 26 rilievi sarà applicata 5 volte la penale		

6.2 GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti trasversali e/o validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. il subentro, il rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, predisposizione ambienti, attività 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).

6.2.1 TRIF – TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI FATTIBILITÀ DI INTERVENTI

L'indicatore misura la tempestività di risposta del fornitore alla richiesta di fattibilità propedeutiche all'avvio degli obiettivi.

Aspetto da valutare	Tempestività della presa in carico delle richieste di fattibilità degli interventi a partire dalla richiesta di Sogei		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Strumenti di comunicazione E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	evento
Dati da rilevare	Per ciascun intervento vanno rilevati Data della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int) Data di disponibilità all'attivazione dell'intervento (Data_disp_att)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRIF = Data_disp_att - Data_rich_int$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TRIF \leq 2		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia, Sogei applicherà un rilievo sulla fornitura RLNF.		

6.2.2 RSSAS – RISORSE SOSTITUITE SENZA L'AUTORIZZAZIONE DI SOGEI

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse impiegate nella fornitura sostituite senza l'autorizzazione di Sogei		
Unità di misura	Numero risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite senza l'autorizzazione di Sogei (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSAS = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSSAS = 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per ogni risorsa eccedente il valore di soglia, incrementando l'indicatore RLNF.		

6.2.3 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 (ad esempio il Piano di Subentro, i Curricula delle risorse da impiegare, il Piano di lavoro Generale, il Piano della Qualità Generale, attivazione degli strumenti offerti e degli

strumenti sottostanti la SW & Test Factory, ecc. in un piano di lavoro approvato, verbale di riunione, ecc.).

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSCT = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	1	RSCT (consegna Piano di Subentro, PdL Generale, Piano della qualità e tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività) ≤ 0	
	2	RSCT (disponibilità soluzione/miglioria offerta o qualunque adempimento necessario per rendere operative le soluzioni offerte o ritardi nell'attivazione dei centri di competenza/hub tematici-tecnologici o di risorse aggiuntive offerte) ≤ 0	
	3	RSCT (altre scadenze non misurate da singoli indicatori) ≤ 0	
Azioni contrattuali	1	Per il superamento della soglia relativo al punto 1 verrà applicata la penale "Mancata consegna documenti di Gestione Fornitura"	
	2	Per il superamento della soglia relativo al punto 2 verrà applicata la penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica"	
	3	Per il superamento della soglia relativo al punto 3 verrà applicata la penale "Mancata consegna Documenti Contrattuali"	

6.2.4 MAPP – MANCATA APPROVAZIONE DI UN ARTEFATTO DELLA FORNITURA

L'indicatore misura l'inadeguatezza o incompletezza di Artefatti soggetti ad approvazione quali i prodotti del processo di sviluppo software: documento di Stima, Piano di Lavoro, Documento dei Requisiti, Analisi, Disegno, Documento di Architettura, Rapporti di Esecuzione Test, Rapporti Indicatori di qualità, ecc. Si precisa che per i Rapporti Indicatori di Qualità (di obiettivo, servizio, fornitura, trasversali) in caso di mancata presenza di anche un solo indicatore applicabile al servizio/attività il Rapporto Indicatori non sarà accettabile e si applica il presente indicatore.

La mancata approvazione è equiparata a mancata consegna. Il ritardo sulla riconsegna del documento viene misurato dagli specifici indicatori di ogni servizio.

Aspetto da valutare	Inadeguatezza o incompletezza dell'Artefatto da Approvare		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Portale della fornitura Piano della Qualità Contratto
Periodo di riferimento	Ad evento	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Artefatto non approvato		

Formula	MAPP = Numero Artefatti non approvati
Regole arrotondamento di	Nessuna
Valore di soglia	MAPP= 0
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta il non superamento della milestone associata. Eventuali slittamenti delle milestone sono imputati al fornitore con l'applicazione delle sanzioni previste per il ritardo sul Piano dell'obiettivo/ servizio. Alla seconda mancata approvazione del medesimo Artefatto Sogei applicherà la penale "Reiterato Rigetto di Artefatti/Deliverable" . Gli artefatti non approvati devono essere riconsegnati completi entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi, salvo diversa indicazione della committente pena una nuova applicazione della penale

6.2.5 TIP – TEMPESTIVITÀ NELL'INSERIMENTO/SOSTITUZIONE DI PERSONALE

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura compresi i ruoli di interfaccia ed i referenti richiesti e qualsiasi figura aggiuntiva offerta.

Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Sogei e l'inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto E-mail verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	Data prevista per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa (<i>Data_prevista_risorsa</i>) Data effettiva per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa (<i>Data_effettiva_risorsa</i>)		
Regole campionamento di	Nessuna		
Formula	$TIP = Data_effettiva_risorsa - Data_prevista_risorsa$		
Regole arrotondamento di	Nessuna		
Valore di soglia	TIP <=1		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN.		

6.2.6 SDUT – SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'indicatore di qualità va utilizzato per rilevare la soddisfazione degli utenti sulla fornitura.

Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti misurata su tutta la fornitura rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente da 0 a 10 dove: Risposta con punteggio maggiore o uguale a 7,5 corrisponde a "soddisfatto"; Risposta con punteggio minore di 7,5 corrisponde a "non soddisfatto".		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risposte positive (risposte con valore $\geq 7,5$) di un questionario ($N_{risposte_pos_quest}$) Numero di domande del questionario ($N_{domande}$) Numero totale di questionari compilati con tutte le risposte ($N_{questionari}$)		
Regole campionamento	di Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Sogei		
Formula	$SDUT = \frac{\sum_{i=1}^{N_{questionari}} N_{risposte_pos_quest_i}}{N_{domande} \times N_{questionari}} \times 100$		
Regole arrotondamento	di Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 per eccesso se la prima cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	SDUT $\geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Ogni punto percentuale (in meno rispetto al valore di soglia, Sogei emetterà un rilievo sulla fornitura incrementando l'indicatore RLFN.		

6.2.7 RLFN – RILIEVI SULLA FORNITURA

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamata Rilievo) di Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno. Es. Mancato/Errato caricamento INFAP, Report Qualità non corretti ecc.

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 indicati nei Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	di Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ($N_{rilievi_forn}$)		
Ambito	Fornitura		
Regole campionamento	di Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = N_{rilievi_forn}$		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	RLFN ≤ 5		

Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura" . Ad Es. se nel periodo di riferimento vengono rilevati 26 rilievi sarà applicata 5 volte la penale
----------------------------	---

7. LOTTO 1 E LOTTO 2: INDICATORI MASTER

Nel presente paragrafo si descrivono gli indicatori Master che consentono alla Sogei di risolvere il contratto in caso di mancato rispetto. Gli indicatori master rilevano aspetti che configurano grave inadempimento specificatamente per gli obiettivi realizzativi strategici e per la manutenzione correttiva nonché per i servizi di gestione applicativi e basi dati. I principali aspetti critici sono i seguenti:

- Il rispetto delle scadenze previste nel Piano di Conduzione approvato (comprende entrambi i sistemi nel periodo di coesistenza e doppie elaborazioni in caso di parallelo), incluse lavorazioni propedeutiche, relative alle attività di
 - emissione ordinaria
 - emissione straordinaria
- La correttezza dell'elaborazione relativa alle seguenti attività sul servizio di conduzione:
 - emissione ordinaria
 - emissione straordinaria
- Il rispetto Tempi di ripristino in caso di errori di categoria 1 e 2 sulle funzionalità e software relative a:
 - emissione ordinaria
 - emissione straordinaria
- Il rispetto dei tempi e della qualità degli obiettivi strategici relativi alla predisposizione e/o adeguamento sistemi a seguito di esigenze legate al contesto normativo e/o attivazione nuovi enti. Sogei indicherà in una comunicazione specifica gli obiettivi definiti Master oggetto dell'indicatore MRSP.

Ai fini della rilevazione dei presenti indicatori saranno conteggiati gli inadempimenti rappresentati di seguito, in quanto riguardano aspetti critici e sintomatici della capacità di efficace gestione della fornitura. **La violazione configura grave inadempimento.**

Qualora gli inadempimenti determinino l'applicazione di penali per un importo cumulato pari o superiore al 5% dell'importo contrattuale del Lotto o al verificarsi di tre eventi nell'arco dello stesso anno è prevista la facoltà di risoluzione contrattuale per grave inadempimento fatto salvo i maggiori danni.

Gli inadempimenti misurati dagli indicatori Master sono:

- ritardo nella consegna dei prodotti degli obiettivi Master di realizzazione/modifica ed adeguamento ad adempimenti normativi e organizzativi delle pubbliche amministrazioni aderenti (fine fase realizzazione);

- ritardo nel completamento delle configurazioni di sistema e nel caricamento dei dati necessari all'attivazione dei servizi di NoiPA As-Is e NoiPA To-Be per nuovi enti o classi di nuovi utenti di amministrazioni già gestite;
- ritardo nella consegna di obiettivi strategici di realizzazione/modifica ed adeguamento dei sistemi a seguito di adempimenti previsti dalla normativa in materia fiscale previdenziale e gestione giuridica e Time Management (fine fase realizzazione);
- ritardo nella elaborazione del cedolino stipendiale nella sua emissione sia ordinaria che straordinaria (fine esecuzione effettiva);
- ritardo nell'esecuzione dei servizi stipendiali (fine esecuzione effettiva);
- mancata correttezza dell'elaborazione dei conteggi effettuati che concorrono al calcolo del cedolino, derivante sia da mancato e/o errato caricamento dei dati, sia da errato calcolo (nota di rilievo, comunicazioni delle amministrazioni/utenti);
- inadempimenti nella elaborazione del cedolino stipendiale nella sua emissione sia ordinaria che straordinaria (nota di rilievo, comunicazioni delle amministrazioni/utenti);
- inadempimenti nell'esecuzione dei servizi stipendiali (nota di rilievo, comunicazioni delle amministrazioni/utenti);
- mancata congruenza e correttezza del flusso contabile a valle dell'elaborazione (nota di rilievo, comunicazioni delle amministrazioni/utenti).

7.1 MRSP - RISPETTO SCADENZA DI CONDUZIONE PIANIFICATA SPECIFICA PER LE ELABORAZIONI STIPENDIALI

Vengono misurati i ritardi relativi a scadenze di obiettivi strategici sopra descritti ovvero:

- ritardo nella consegna di obiettivi strategici di realizzazione/ modifica ed adeguamento ad adempimenti normativi e organizzativi di nuove pubbliche amministrazioni aderenti (fine fase realizzazione);
- ritardo nella consegna di obiettivi strategici di realizzazione/modifica ed adeguamento dei sistemi a seguito di adempimenti previsti dalla normativa in materia fiscale e previdenziale (fine fase realizzazione);
- ritardo nella elaborazione del cedolino stipendiale nella sua emissione sia ordinaria che straordinaria (fine esecuzione effettiva);
- ritardo nell'esecuzione dei servizi stipendiali (fine esecuzione effettiva);

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare		Rispetto di una scadenza temporale pianificata	
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni o Documenti di pianificazione o Strumento di tracciatura
Periodo di riferimento	Annuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza sopra indicata vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$MRSP = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$MRSP < 1$		
Azioni contrattuali	Nel caso di superamento del valore soglia, la Sogei applicherà per ogni giorno lavorativo eccedenti il valore di soglia, la penale " Mancato rispetto di una scadenza Master ". In caso di recidiva, Sogei applicherà una penale per un importo doppio rispetto a quanto stabilito per il primo inadempimento. Si considera recidiva un evento che avvenga entro 15 giorni dal precedente. È inoltre prevista la Risoluzione nei casi previsti		

7.2 CQDM – CORRETTEZZA E/O QUALITÀ DI DELIVERABLES MASTER

L'indicatore misura i seguenti eventi negativi:

- mancata correttezza dell'elaborazione dei conteggi effettuati che concorrono al calcolo del cedolino (nota di rilievo, comunicazioni delle amministrazioni/utenti);
- inadempimenti nella elaborazione del cedolino stipendiale nella sua emissione sia ordinaria che straordinaria (nota di rilievo, comunicazioni delle amministrazioni/utenti);
- inadempimenti nell'esecuzione dei servizi stipendiali (nota di rilievo, comunicazioni delle amministrazioni/utenti);
- mancata congruenza e correttezza del flusso contabile a valle dell'elaborazione (nota di rilievo, comunicazioni delle amministrazioni/utenti).

Aspetto da valutare		Correttezza e congruenza dei cedolini/dati/flussi prodotti dall'esecuzione delle emissioni ordinarie, straordinarie, altri servizi stipendiali, deliverable interni ed esterni prodotti a seguito delle elaborazioni Master richieste da Sogei	
Unità di misura	Segnalazione Anomalia	Fonte dati	Comunicazioni o Documenti di pianificazione o Strumento di tracciatura
Periodo di riferimento	trimestre	Frequenza di misurazione	Evento Master
Dati da rilevare		Deliverable errato e/o incongruente (parzialmente o totalmente) (<i>num_deliverables_anomali</i>)	
Regole di campionamento		Nessuna	
Formula		$CQDM = \sum num_deliverables_anomali$	
Regole di arrotondamento		Nessuna	
Valore di soglia		$CQDM < 1$	
Azioni contrattuali		<p>Nel caso di superamento del valore soglia, la Sogei applicherà per ciascuna segnalazione di anomalia su deliverable master eccedente il valore di soglia, la penale "Mancanza di Correttezza e/o Qualità di Deliverable Master".</p> <p>In caso di recidiva, Sogei applicherà una penale per un importo doppio rispetto a quanto stabilito per il primo inadempimento. Si considera recidiva un evento che avvenga entro 15giorni dal precedente</p> <p>È inoltre prevista la Risoluzione nei casi previsti</p>	