**ID 2525**

**PREINFORMATIVA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI INFORMATICI DI GESTIONE APPLICATIVI E SUPPORTO SPECIALISTICO NELL'AMBITO DEI SISTEMI INFORMATIVI DEL DIPARTIMENTO DEL TESORO**

**CONDIZIONI DI FORNITURA**

**Classificazione del documento: CONSIP Public**

# APPENDICE 2 indicatori di qualità

**INDICE**


**1. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO 4**

1.1 TPIC – TEMPESTIVITÀ NELLA PRESA IN CARICO 4

1.2 EFRI – EFFICACIA NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE/RISPOSTA ALL'UTENTE 5

1.3 RSCA – RISPETTO DI UNA SCADENZA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO 6

1.4 TRRA – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA 7

1.5 NRPR – NUMERO DI RICICLI SU DELIVERABLES RILASCIATI 8

1.6 RSGT – RILIEVI SUI SERVIZI DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO 9

**2. INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO (STANDARD E EIM) 10**

2.1 SPSU – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO E/O DI UN'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO 10

2.2 NRSS – NUMERO DI RICICLI SU DELIVERABLES RILASCIATI 11

2.3 RSSU– RILIEVI SUI SERVIZI DI SUPPORTO 12

**3. INDICATORI QUALITA' DI GOVERNO DELLA FORNITURA 13**

3.1 PFI – PERSONALE INADEGUATO 13

3.2 TISP- TEMPESTIVITÀ NELL'INSERIMENTO/SOSTITUZIONE DEL PERSONALE 14

3.3 TOPR – TURN OVER DEL PERSONALE 15

3.4 RSTC – RISPETTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE 16

3.5 SDCM – SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE/AMMINISTRAZIONE 17

3.6 RLFN – RILIEVI SULLA FORNITURA 18

**4. INDICI DI PRESTAZIONE 19**

4.1 GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO 19

4.2 SERVIZI DI SUPPORTO (SIA STANDARD SIA EIM) 19

4.3 TABELLA RIEPILOGATIVA ELEMENTI MIGLIORATIVI DI OFFERTA TECNICA CON CALCOLO PENALE PER MANCATO O RITARDATO ADEMPIMENTO 20

4.4 CRUSCOTTO QUALITÀ DELLA FORNITURA (PERIODICITÀ MINIMA MENSILE) 20

**Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed Azioni Contrattuali**

| Indicatori di Qualità | Azione Contrattuale | | | Servizio |
|---|---|---|---|---|
| | Rilievo | Penale | IP | GP/SS/ Generale |
| TPIC – Tempestività nella presa in carico | X | | | Gestione Portafoglio applicativo |
| EFRI – Efficacia nell'evasione delle richieste/risposta all'utente | X | | | |
| RSCA – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione del Portafoglio | X | | | |
| TRRA – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza | X | | | |
| NRPR – Numero di ricicli su deliverables rilasciati | X | | | |
| RSGT – Rilievi sui servizi di gestione del Portafoglio applicativo | | X | X | |
| SPSU – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto | X | | | Rilevati distintamente per Supporto Specialistico Standard e EIM |
| NRSS – Numero di ricicli su deliverables rilasciati | | | | |
| RSSU– Rilievi sui servizi di supporto | | X | X | |
| PFI – Personale inadeguato | X | | | Rilevati distintamente per servizio e per attività trasversali |
| TISP- Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale | X | X | | |
| TOPR – Turn over del Personale | | X | X | |
| RSTC – Rispetto di una scadenza contrattuale | X | | | |
| SDCM – Soddisfazione del Committente/Amministrazione | X | | | |
| RLFN – Rilievi sulla Fornitura | | | X | |

## 1. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO

### 1.1 TPIC – TEMPESTIVITÀ NELLA PRESA IN CARICO

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Caratteristica** | Efficienza | **Sottocaratteristica** | Efficienza temporale |
| **Aspetto da valutare** | Tempestività nella presa in carico delle segnalazioni | | |
| **Unità di misura** | Punto percentuale | **Fonte dati** | Service Now o altro strumento equivalente |
| **Periodo di riferimento** | Trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Trimestrale |
| **Dati da rilevare** | **N_presi_car** = numero di richieste prese in carico con<br>t_presa_car ≤ t_limite<br>**N_segnalati** = numero totale di richieste segnalate<br>Per ciascuna richiesta dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:<br>• Avvenuta segnalazione: Data, ora e minuti (*T_inizio*)<br>• Presa in carico della segnalazione con risposta all'utente: Data, ora e minuti (*T_fine_risp_utente*)<br>• Tempo di sospensione della presa in carico per ragioni non imputabili al Fornitore (*T_sospensione*)<br>Con:<br>**t_presa_car** (in ore lavorative) = T_fine_risp_utente - T_inizio (al netto di T_sospensione) | | |
| **Regole di campionamento** | Nessuna | | |
| **Formula** | **TPIC**= (N_presi_car / N_segnalati) X 100: | | |
| **Regole di arrotondamento** | Il risultato della misura va arrotondato:<br>- per difetto se la seconda cifra decimale è <= 0,5<br>- per eccesso se la seconda cifra decimale è > 0,5 | | |
| **Valore limite** | t_limite = 1 ora lavorativa o frazione per l'ultima ora di servizio<br>t_limite_ultimo = 4 ore lavorative | | |
| **Valore di soglia** | $TPIC_1$ >= 99% con t_presa_car <=t_limite<br>$TPIC_2$= 100% con t_presa_car <=t_limite_ultimo<br>$TPIC_3$ = 100% con t_presa_car entro il medesimo giorno lavorativo | | |
| **Azioni contrattuali** | Emissione di **un rilievo sul servizio – indicatore RSGT** - per ogni punto percentuale o frazione inferiore anche ad un solo valore di soglia | | |
| **Note** | Per le richieste pervenute negli **ultimi 60 minuti di servizio** (anche esteso) la presa in carico deve avvenire **prima** della chiusura dell'orario. | | |
| **Eccezioni** | Nessuna | | |

## 1.2 EFRI – EFFICACIA NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE/RISPOSTA ALL'UTENTE

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Caratteristica** | Efficacia | **Sottocaratteristica** | *Correttezza/adeguatezza* |
| **Aspetto da valutare** | Correttezza dell'evasione delle richieste e/o nella risposta all'utente attraverso il tracciamento del numero di richieste riaperte o ricicli o recidive (N_ricicli) | | |
| **Unità di misura** | Numero | **Fonte dati** | Service Now o altro strumento equivalente |
| **Periodo di riferimento** | Trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Trimestre |
| **Dati da rilevare** | **N_ricicli** = numero di richieste evase che vengono riaperte o ricicli o recidive | | |
| **Regole di campionamento** | Nessuna | | |
| **Formula** | **EFRI= N_ricicli** | | |
| **Regole di arrotondamento** | nessuno | | |
| **Valore di soglia** | **N_ricicli** <= 3 | | |
| **Azioni contrattuali** | Emissione di **un rilievo** per ogni riciclo superiore al valore di soglia | | |
| **Eccezioni** | Nessuna | | |

## 1.3 RSCA – RISPETTO DI UNA SCADENZA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione del portafoglio, ivi incluse le estensioni di orario di servizio, la reperibilità e l'extra-orario.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | Rispetto di una scadenza temporale pianificata | | |
| **Unità di misura** | Ora lavorativa (1 giorno = 8 ore lavorative) o frazione | **Fonte dati** | Comunicazioni<br>Piano di lavoro<br>ServiceNow o strumento equivalente |
| **Periodo di riferimento** | Trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Trimestrale |
| **Dati da rilevare** | Per ciascuna scadenza vanno rilevati il giorno con ore e minuti;<br>• Data prevista (data_prev_ hh_mm)<br>• Data effettiva (data_eff_hh_mm) | | |
| **Formula** | RSCA = data_eff – data_prev | | |
| **Regole di arrotondamento** | Nessuna | | |
| **Valore di soglia** | RSCA = 0 | | |
| **Azioni contrattuali** | **1 Rilievo** per ogni 16 ore lavorative o frazione di ritardo rispetto alla soglia che andrà ad incrementare l'indicatore **RSGT**<br>**Es.1) risoluzione in 12 ore lavorative: RSCA= 12, nr rilievi emessi pari ad 1**<br>**Es.2) risoluzione in 17 ore lavorative: RSCA = 17, nr rilevi emessi pari a 2** | | |

## 1.4 TRRA – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

L'indicatore misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di chiamate risolte o, dopo l'identificazione della causa, inoltrate al gruppo responsabile della risoluzione (es. manutenzione correttiva, gruppo sistemistico). Si considera l'orario di servizio completo di estensioni di orario di servizio, alla reperibilità ed extra-orario.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza | | |
| **Unità di misura** | Punto Percentuale o frazione | **Fonte dati** | ServiceNow o strumento equivalente |
| **Periodo di riferimento** | Trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Trimestrale |
| **Dati da rilevare** | **N_ric_evase** = numero di richieste evase con<br>t_evasione ≤ t_limite$_j$ (con j =1,2,3)<br>**N_ric_tot** = numero totale di richieste in carico al fornitore<br>Per ciascuna richiesta dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:<br>• Avvio del processo di evasione della richiesta (escluso il tempo di presa in carico): Data, ora e minuti (*T_inizio*)<br>• Termine dell'evasione della richiesta: Data, ora e minuti (*T_fine*)<br>• Tempo di sospensione dell'evasione della richiesta per ragioni non imputabili al Fornitore (*T_sospensione*)<br>Con:<br>**t_evasione** (in ore lavorative) = T_fine - T_inizio (al netto di T_sospensione) | | |
| **Regole di campionamento** | Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute | | |
| **Formula** | **TRRA**= (N_sr_evase / N_sr_tot) X 100 | | |
| **Regole di arrotondamento** | Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:<br>- per difetto se la parte decimale è <= 0,5<br>- per eccesso se la parte decimale è > 0,5 | | |
| **Valore limite Livello Reattività** | t_limite1 = 2 ore lavorative | | |
| | t_limite2 = 8 ore lavorative | | |
| | t_limite3 = 24 ore lavorative<br>t_limite4 = 36 ore lavorative | | |
| **Valore di soglia** | TRRA1 >= 45% con t_risol <= t_limite1 | | |
| | TRRA 2 >= 70% con t_risol <= t_limite2 | | |
| | TRRA 3 >= 95% con t_risol <= t_limite3<br>TRRA 4 = 100% con t_risol <=t_limite4 | | |
| **Azioni contrattuali** | **1 Rilievo** per ogni punto percentuale, o frazione, di sforamento di ciascuna soglia sopra indicata - che andrà ad incrementare l'indicatore **RSGT** | | |

## 1.5 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 sui deliverables ovvero su tutte le attività del servizio di gestione del Portafoglio applicativo che non scaturiscono da richieste di assistenza (es. prodotti/servizio, monitoraggio delle procedure, caricamento DB, ec…) | | |
| **Unità di misura** | Numero | **Fonte dati** | Comunicazioni /Segnalazioni<br>Piano di lavoro<br>ServiceNow o strumento equivalente |
| **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 Livello Reattività** | NRPR <= 1 | | |
| **Azioni contrattuali** | **1 Rilievo** per ogni riciclo che andrà ad incrementare l'indicatore **RSGT** | | |

## 1.6 RSGT – RILIEVI SUI SERVIZI DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti, siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità, non presidiati da specifici indicatori.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti la disponibilità del servizio secondo le modalità di erogazione definite nel Contratto e nei Piani della fornitura | | |
| **Unità di misura** | Numero | **Fonte dati** | Note di rilievo |
| **Periodo di riferimento** | Trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Trimestrale |
| **Dati da rilevare** | Numero Rilievi emessi sul servizio di gestione (*Nrilievi_gestione*) | | |
| **Regole di campionamento** | Nessuna | | |
| **Formula** | RSGT = Nrilievi_gestione | | |
| **Regole di arrotondamento** | Nessuna | | |
| **Valore di soglia Livello Reattività** | RSGT ≤ 1 | | |
| **Azioni contrattuali Livello Reattività** | Nel caso di superamento della soglia, perdita della quota sospesa IP1: "**Eccesso di rilievi di Gestione**".<br>Per valori dell'indicatore RSGT > 3, l'Amministrazione applicherà altresì la penale "**Reiterati rilievi di Gestione**" in misura fissa pari:<br>- a € 10.000,00 per il 4° rilievo;<br>- a € 10.0000,00 per il 5° rilievo;<br>- a € 20.000,00 per il 6° rilievo; , 7° e 8° rilievo;<br>- a € 20.000,00 per 7° rilievo;<br>- a € 20.000,00 per l'8° rilievo;<br>- a € 30.000,00 per ciascun rilievo successivo all'ottavo<br>es. in caso di 9 rilievi la penale complessiva sarà così calcolata:<br>(10.000 x 2) + (20.000 x 3) + (30.000 x 1) = 110.000 Euro | | |

## 2. INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO (STANDARD E EIM)

Gli indicatori devono essere misurati separatamente per ciascun servizio distinguendo il supporto specialistico Standard ed il supporto specialistico EIM

### 2.1 SPSU – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO E/O DI UN'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO

L'indicatore misura il rispetto della data di consegna di un'attività concordata/pianificata.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito dei servizi di supporto. Misurare separatamente il supporto specialistico standard ed il servizio di servizio di supporto specialistico EIM DT | | |
| **Unità di misura** | Ore lavorative (8 ore pari ad 1 giorno lavorativo) | **Fonte dati** | Comunicazioni<br>Piano di lavoro<br>ServiceNow o strumento equivalente |
| **Periodo di riferimento** | trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Al termine di ciascun intervento |
| **Dati da rilevare** | Per ciascuna scadenza vanno rilevati in data, ore e minuti:<br>- Data prevista (data_prev)<br>- Data effettiva (data_eff) | | |
| **Regole di campionamento** | Saranno considerate tutte le scadenze relative al periodo di riferimento | | |
| **Formula** | SPSU = data_eff – data_prev | | |
| **Regole di arrotondamento** | Nessuna | | |
| **Valore di soglia** | SPSU <= 0 (le scadenze possono essere anticipate) | | |
| **Azioni contrattuali** | **1 Rilievo** per ogni 16 ore lavorative o frazione eccedenti la soglia che andrà ad incrementare l'indicatore **RSSU per ciascun servizio:**<br>**RSSU_SSStandard**<br>**RSSU_SSEim** | | |

## 2.2 NRSS – 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** | Qualità ed efficacia delle attività di Supporto Specialistico<br>Numero di ricicli sui deliverables ovvero su tutte le attività del servizio di supporto. Misurare separatamente il supporto specialistico standard ed il servizio di servizio di supporto specialistico EIM DT | | |
| **Unità di misura** | Numero | **Fonte dati** | Comunicazioni /Segnalazioni<br>Piano di lavoro<br>ServiceNow o strumento equivalente |
| **Periodo di riferimento** | Trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Trimestrale |
| **Dati da rilevare** | Numero di ricicli sulle attività del periodo di riferimento (N_ric). | | |
| **Regole di campionamento** | Nessuna | | |
| **Formula** | NRSS = N_ric | | |
| **Regole di arrotondamento** | Nessuna | | |
| **Valore di soglia Livello Reattività** | NRSS <= 1 | | |
| **Azioni contrattuali** | **1 Rilievo** per ogni riciclo oltre la soglia consentita che andrà ad incrementare l'indicatore **SPSU per ciascun servizio di supporto standard ed EIM** | | |

## 2.3 RSSU– RILIEVI SUI SERVIZI DI SUPPORTO

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (Rilievo) da Sogei/Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, ecc.) darà luogo ad un rilievo.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti i servizi di supporto specialistico. Misurare separatamente il supporto specialistico standard ed il servizio di servizio di supporto specialistico EIM DT | | |
| **Unità di misura** | Rilievo | **Fonte dati** | Nota di rilievo |
| **Periodo di riferimento** | Trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Trimestrale |
| **Dati da rilevare** | Numero Rilievi emessi sui servizi di supporto (*Nrilievi_supporto*) | | |
| **Regole di campionamento** | Nessuna | | |
| **Formula** | $RSSU_i$ = $Nrilievi_supporto_i$ | | |
| **Regole di arrotondamento** | Nessuna | | |
| **Valore di soglia** | RSSU ≤ 1 per ciascun servizio dunque:<br>**RSSU_SSStandard** ≤ 1<br>**RSSU_SSEim** ≤ 1 | | |
| **Azioni contrattuali** | Il superamento della soglia **RSSU_SSStandard** comporta la perdita della quota sospesa IP3 "**Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico per il servizio di supporto Standard";** Il superamento della soglia **RSSU_SSEim** comporta la perdita della quota sospesa IP3 "**Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico per il servizio di supporto EIM**<br>Per valori dell'indicatore RSSP_SSStandard > 3 e/o **RSSU_SSEim>3**, l'Amministrazione applicherà altresì la penale "**Reiterati rilievi supporto specialistico**" pari:<br>- a € 5.000,00 per il 4° rilievo;<br>- a € 5.000,00 per il 5° rilievo;<br>- a € 10.000,00 per il 6° rilievo;<br>- a € 10.000,00 per il 7° rilievo;<br>- a € 10.000,00 per l'8° rilievo;<br>- a € 15.000,00 per ciascun rilievo successivo all'ottavo<br>es. in caso di 9 rilievi la penale complessiva sarà così calcolata:<br>(5.000 x 2) + (10.000 x 3) + (15.000 x 1) = 30.000 Euro | | |

## 3. INDICATORI QUALITA' DI GOVERNO DELLA FORNITURA

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

### 3.1 PFI – PERSONALE INADEGUATO

L'indicatore misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta di Sogei e/o dell'Amministrazione | | |
| **Unità di misura** | Risorse inadeguate | **Fonte dati** | E-mail, lettere, verbali |
| **Periodo di riferimento** | trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | trimestrale |
| **Dati da rilevare** | Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta di Sogei e/o dell'Amministrazione *(Nrisorse_inadeg)* | | |
| **Regole di campionamento** | Distinti per servizio e per risorse trasversali: Personale inadeguato della Gestione del Portafoglio, per i servizi di supporto, risorse trasversali (es. RUAC, risorse non imputabili unicamente ad un servizio..) | | |
| **Formula** | $PFI_i$ = $Nrisorse_inadeg_i$ (dove "i" distingue ed identifica ciascun servizio e le risorse trasversali) | | |
| **Regole di arrotondamento** | Nessuna | | |
| **Valore di soglia** | $PFI_i = 0$ | | |
| **Azioni contrattuali** | Un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa di cui è stata richiesta la sostituzione, che andrà ad incrementare l'indicatore **RLFN per ciascun servizio** | | |

## 3.2 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 Sogei (Responsabile Unico delle attività contrattuali, referenti).

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | Tempo trascorso tra la richiesta di Sogei/Amministrazione e l'effettivo inserimento/sostituzione della risorsa richiesta. | | |
| **Unità di misura** | Giorni lavorativi e frazione | **Fonte dati** | Contratto<br>E-mail<br>verbali<br>Consuntivo Attività (Rendiconto risorse)<br>presenze presso i team (eventuale foglio firma) |
| **Periodo di riferimento** | Trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione) |
| **Dati da rilevare** | • Data Richiesta Inserimento (Data_rich_risorsa)<br>• Data Inserimento (Data_ins_risorsa)<br>• Data Sostituzione (Data_sost_risorsa)<br>• Tempo necessario a Sogei a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (T_assenso) | | |
| **Regole di campionamento** | Distinti per servizio e per risorse trasversali: Personale inadeguato della Gestione del Portafoglio, per i servizi di supporto, risorse trasversali (es. RUAC, risorse non imputabili unicamente ad un servizio..) | | |
| **Formula** | TISP(inserimento) = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso<br>TISP(sostituzione) = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso | | |
| **Regole di arrotondamento** | Nessuna | | |
| **Valore di soglia** | TISP(inserimento) <= 7<br>TISP(sostituzione) <= 4 | | |
| **Azioni contrattuali** | Un rilievo sulla fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia, che andrà a incrementare l'indicatore **RLFN per ciascun servizio** . | | |
| **Se offerto in Offerta Tecnica**<br>**Criterio C02-T2** | Nr di sostituzioni annue per singola Area di Gestione Portafoglio <= 2<br>Per ogni risorsa aggiuntiva si applica la penale per mancato rispetto degli impegni assunti in Offerta Tecnica pari € 2.000 | | |

## 3.3 TOPR – TURN OVER DEL PERSONALE

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | Il numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore senza l'autorizzazione dell'Amministrazione/Sogei | | |
| **Unità di misura** | Numero risorse sostituite | **Fonte dati** | E-mail, lettere, verbali |
| **Periodo di riferimento** | trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Ad evento<br>Rendicontazione trimestrale |
| **Dati da rilevare** | Numero risorse sostituite senza l'autorizzazione di Sogei/Amministrazione (*Nrisorse_sostituite*) | | |
| **Regole di campionamento** | Distinti per servizio e per risorse trasversali: Personale inadeguato della Gestione del Portafoglio, per i servizi di supporto, risorse trasversali (es. RUAC, risorse non imputabili unicamente ad un servizio..) | | |
| **Formula** | $TOPR = Nrisorse_sostituite$ | | |
| **Regole di arrotondamento** | Nessuna | | |
| **Valore di soglia** | *TOPR = 0* | | |
| **Azioni contrattuali** | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura RLFN per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia **per ciascun servizio e/o per la fornitura** (risorse trasversali non imputabili ad un singolo servizio) | | |
| **Eccezioni** | Nessuna | | |

## 3.4 RSTC – RISPETTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica del fornitore e/o pianificate in un piano di lavoro approvato. I Rapporti Indicatori di Qualità comprensivi della Tabella Riepilogativa de

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un prodotto della fornitura, di un prodotto di un servizio, del Piano di Lavoro, del Piano di Qualità, attivazione di un servizio, consegna di migliorie, dei tempi di cui all'art 11S Risorse impiegate nella fornitura, del Rapporto Indicatori di qualità, del Cruscotto della Qualità ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro o indisponibilità sopraggiunte che causano la non piena fruizione delle migliorie/soluzioni/sistemi o la non applicazione di metodologie/ procedure/ monitoraggio /controlli. | | |
| **Unità di misura** | Giorni lavorativi o frazione | **Fonte dati** | Contratto<br>Piano di lavoro<br>Lettera di consegna di deliverable<br>Nota di rilievo<br>Verbale<br>e-mail |
| **Periodo di riferimento** | Trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Trimestrale |
| **Dati da rilevare** | Per ciascuna scadenza vanno rilevati<br>- Data prevista (data_prev) ovvero data interruzione della disponibilità<br>-Data effettiva (data_eff) ovvero data ripristino della fruizione da parte della Committente / Amministrazione | | |
| **Regole di campionamento** | Nessuna | | |
| **Formula** | RSCT = data_eff – data_prev | | |
| **Regole di arrotondamento** | Nessuna | | |
| **Valore di soglia** | RSCT <= 0 | | |
| **Azioni contrattuali** | Il mancato rispetto del valore di soglia:<br>• l'applicazione della penale "**Slittamento di una scadenza contrattuale**" se il deliverable è il Piano della qualità, i Piani della fornitura (il Piano di lavoro generale, Piano di Subentro, Piano della Formazione, il Piano di trasferimento di know-how), l'attivazione di un servizio o altro deliverable trasversale della fornitura, **pari a euro 1.000,00 per ogni giorno lavorativo o frazione;**<br>• l'applicazione della penale "**Ritardo messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi**" se il deliverable è una soluzione/miglioria/ sistema e la consegna della Tabella Riepilogativa dell'OT (mensile) pari a euro **2.000,00 per ogni giorno lavorativo o frazione;**<br>• per tutti gli altri deliverable di servizio, **un rilievo** sulla fornitura ogni 3 giorni lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia | | |

## 3.5 SDCM – SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE/AMMINISTRAZIONE

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | La Soddisfazione del Committente/Amministrazione è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato, per ciascun servizio della fornitura, rispetto alla rilevazione.<br>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove:<br>• 1 corrisponde a "non soddisfatto";<br>• 6 corrisponde a "appena soddisfatto";<br>• 7 corrisponde a "soddisfatto";<br>• 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto". | | |
| **Unità di misura** | Punto percentuale e frazione | **Fonte dati** | Questionari distinti per servizio |
| **Periodo di riferimento** | Semestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Semestrale |
| **Dati da rilevare** | • Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 7) (Nrisposte_pos)<br>• Numero di domande del questionario (Ndomande)<br>• Numero totale di questionari compilati (Nquestionari) | | |
| **Regole di campionamento** | Va scelto un campione significativo degli utenti per ciascuno dei 3 servizi della fornitura e i referenti trasversali da intervistare da concordare con Sogei, per ciascun servizio e per le attività trasversali. | | |
| **Formula** | $$SDCM = \frac{\sum_{1}^{Nquestionari} Nrisposte_{pos_j}}{Ndomande\ x\ Nquestionari} \times \mathbf{100}$$ | | |
| **Regole di arrotondamento** | Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:<br>- per difetto se la prima cifra decimale è <= 5<br>- per eccesso se la prima cifra decimale è > 5 | | |
| **Valore di soglia** | *SDCM >= 85% per ciascun servizio e per le attività trasversali* | | |
| **Azioni contrattuali** | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un **rilievo –indicatore RLFN -**sulla fornitura – di ciascun servizio e attività traversali- per ogni 2 punti percentuali o frazione inferiori al valore di soglia. | | |
| **Eccezioni** | Nessuna | | |

## 3.6 RLFN – RILIEVI SULLA FORNITURA

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono notificati al Fornitore tramite nota/e:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile al servizio, ecc.);
- rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura (gestione del portafoglio applicativo o servizi di supporto standard/EIM);
- eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Aspetto da valutare** | Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura:<br>• di carattere generale / 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;<br>• attinenti all'inadeguatezza delle risorse impiegate per ciascun servizio, alla tempestività di inserimento/sostituzione, a turn over, alla soddisfazione degli utenti e/o ogni altro inadempimento sui servizi non direttamente misurato da un indicatore disponibile | | |
| **Unità di misura** | Rilievo sulla fornitura | **Fonte dati** | Note di rilievo |
| **Periodo di riferimento** | trimestre precedente la rilevazione | **Frequenza di misurazione** | Trimestrale |
| **Dati da rilevare** | Numero rilievi emessi sulla fornitura distinti per tipologia (*Nrilievi_forn_ gen; Nrilievi_forn_GP; Nrilievi_forn_SS; Nrilievi_forn_SS_EIM*) | | |
| **Regole di campionamento** | Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento | | |
| **Formula** | $RLFN = Nrilievi_forn$ | | |
| **Regole di arrotondamento** | Nessuna | | |
| **Valore di soglia** | *RLFN_gen <= 1*<br>*RLFN_GP <= 1*<br>*RLFN_SS <= 1*<br>*RLFN_SS_EIM <= 1* | | |
| **Azioni contrattuali** | Al superamento del valore soglia;<br>- dell'indicatore RLFN_GP, perdita della quota sospesa **IP2** sino a 5 rilievi (2,3,4 o 5 rilievi);<br>- dell'indicatore RLFN_SS, perdita della quota sospesa **IP4** sino a 5 rilievi (2,3,4 o 5 rilievi);<br>- dell'indicatore RLFN_SS_EIM, perdita della quota sospesa **IP4** sino a 5 rilievi (2,3,4 o 5 rilievi);<br>- dell'indicatore RLFN_gen, penale "**Eccesso di rilievi della fornitura**" pari **a € 15.000,00 per ciascun rilievo**<br>Inoltre, per ciascun rilievo che supera ciascuna soglia degli indicatori RLFN_GP **> 5 e/o** RLFN_SS **> 5 e/o** RLFN_SS_EIM **> 5** Applicazione della penale **"*Eccesso di rilievi sulla fornitura di competenza del servizio*" pari a € 15.000,00.** | | |
| **Eccezioni** | Nessuna | | |

## 4. INDICI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono riportate le tabelle in cui vengono schematizzati gli indici di prestazione cui è legata la quota percentuale dei corrispettivi maturati, che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti.

### 4.1 GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO

| Indice | Indicatori di qualità correlati | % Quota |
|---|---|---|
| IP1 Eccesso di rilievi di Gestione | **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** | 5% |
| IP2 Eccesso di rilievi della fornitura relativi al servizio | RLFN_GF Eccesso di rilievi della fornitura specifici per la Gestione della fornitura | 5% |
| | Totale | 10% |

### 4.2 SERVIZI DI SUPPORTO (SEPARATAMENTE PER CIASCUN SERVIZIO STANDARD ED EIM)

| Indice IP3 Supporto Specialistico Standard | Indicatori di qualità correlati | % Quota |
|---|---|---|
| IP3 Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico Standard | **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** Standard | 5% |
| IP4 Eccesso di rilievi della fornitura per il servizio SS Standard | RLFN_SSS Rilievi della fornitura di competenza del servizio di supporto specialistico Standard | 5% |
| | Totale | 10% |
| Indice Supporto Specialistico EIM | Indicatori di qualità correlati | % Quota |
| IP5 Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico EIM | **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** Eim | 5% |
| IP6 Eccesso di rilievi della fornitura per il servizio SS EIM | RLFN_SS_Eim Rilievi della fornitura di competenza del servizio EIM | 5% |
| | Totale | 10% |

## 4.3 TABELLA RIEPILOGATIVA ELEMENTI MIGLIORATIVI DI OFFERTA TECNICA - CON CALCOLO PENALE PER MANCATO O RITARDATO ADEMPIMENTO (PERIODICITÀ MENSILE)

*<nota di compilazione, devono essere inclusi:*

*- lo schema di sintesi riportato nell'offerta tecnica dell'aggiudicatario, nel caso di difformità tra la sintesi e l'offerta tecnica – ovviamente prevale l'OT e verrà emesso un **rilievo sulla fornitura** per ogni difformità;*

*per ciascun elemento l'indicatore di misurazione del fornitore, che dovrà essere misurato a partire dall'avvio del subentro;*

- *gli indicatori aggiuntivi e/o migliorativi dovranno essere riportati nella sezione dei servizi a cui si applicano (se migliorativi integreranno gli indicatori già predisposti dalla committente). Si precisa che, essendo parte dell'offerta tecnica e pertanto componente dell'aggiudicazione dell'intero contratto si applicano le sanzioni previste dall'indicatore RSCT (l'applicazione della penale "**Ritardo messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi**" se il deliverable è una soluzione/miglioria/ sistema pari all'1per mille dell'importo contrattuale; tale penale non è solo connessa al danno puntuale causato dal ritardo, ma rappresenta la violazione degli impegni che hanno costituito l'aggiudicazione stessa al fornitore e pertanto sono commisurati all'intera fornitura>.*

## 4.4 CRUSCOTTO QUALITÀ DELLA FORNITURA (PERIODICITÀ MINIMA MENSILE)

requisiti minimi del report di sintesi:

- contatore incrementale delle non-conformità e/o eventi pregiudizievoli attinenti ciascun servizio/fornitura e che potranno dare luogo a rilievi/sanzioni e/o incidere sul profilo qualitativo dell'aggiudicatario;

- azioni preventive e correttive messe in campo

- autovalutazione qualità finale erogata (da 1 a 5)

- autovalutazione condotta deontologica/etica- da 1 a 5 – suddivisi nei 5 seguenti macro ambiti:

1) *correttezza, affidabilità, imparzialità e tempestività in tutte lei misurazione degli elementi di costo – comprendendo registrazioni delle attività (inizio- fine), l'attribuzione ad altri gruppi/ altri contratti; le classificazioni, i ricicli e le rilavorazioni, ecc…*

2) *correttezza, affidabilità, imparzialità e tempestività di ogni stima e ogni rendicontazione delle risorse impiegate, effettiva e costante corrispondenza tra profilo professionale dichiarato e presenza dei requisiti minimi o migliorati (max 1 punto –**Zero** in caso di presenza anche di un solo elemento non oggettivamente riscontrabile o assenza procedure trasparenti e condivise di controllo e validazione);*

3) *correttezza, affidabilità ed imparzialità nella gestione delle richieste provenienti da altri contratti in cui il fornitore stesso potrebbe essere presente direttamente o con aziende collegate e/o nella propria sfera di interesse (max 1 punto - **Zero** in caso di presenza anche di un solo elemento di dubbia correttezza/affidabilità/imparzialità o assenza procedure trasparenti e condivise di controllo e validazione)*

4) *applicazione vantaggiosa delle soluzioni migliorative, impiego di profili con competenze inferiori ai requisiti minimi o quelli migliorati; mancata imputazioni di elementi per la misurazione della qualità della fornitura, ec… (max 1 punto - **Zero** in caso di presenza anche di un solo elemento di parziale impiego o misurazione delle soluzioni proposte in Offerta Tecnica)*