

APPENDICE 3

INDICATORI DI QUALITÀ

Indice

1. PREMESSA	4
2. DEFINIZIONI.....	5
3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA.....	6
3.1 PFI – PERSONALE INADEGUATO	6
3.2 RSCT – RISPETTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE	7
3.3 TISP – TEMPESTIVITÀ NELL’INSERIMENTO/SOSTITUZIONE DI PERSONALE.....	8
3.4 TORS – TURN OVER DEL PERSONALE.....	9
3.5 SDCM – SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE	10
3.6 RLFN – RILIEVI SULLA FORNITURA	11
4. INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI REALIZZATIVI	12
4.1 RSTO – RISPETTO DI UNA SCADENZA TEMPORALE DI UN OBIETTIVO	12
4.2 SLFO – SLITTAMENTO DI UNA FASE DELL’OBIETTIVO	14
4.3 RSFO – RISPETTO DEI TEMPI DI CIASCUNA FASE DEL CICLO DELL’OBIETTIVO	16
4.4 SLOB – SLITTAMENTO DELL’OBIETTIVO	17
4.5 SRVO – SCOSTAMENTO RISPETTO AI VOLUMI PIANIFICATI IN PF.....	18
4.6 RLOB – RILIEVI SULL’OBIETTIVO.....	19
4.7 TNCO – TASSO DI CASI DI TEST ESEGUITI IN COLLAUDO CON ESITO NEGATIVO	20
4.8 DFBC - MALFUNZIONAMENTI / ERRORI BLOCCANTI IN COLLAUDO	21
4.9 GSCO – GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO	22
4.10 DAES – DIFETTOSITÀ IN AVVIO IN ESERCIZIO.....	23
4.11 ECMS – ESSENTIAL COMPLEXITY	24
4.12 LDO – LIVELLO DI DOCUMENTAZIONE	25
4.13 VCS – VIOLAZIONI DEGLI STANDARD DI SVILUPPO	26
4.14 INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI DEGLI OBIETTIVI SVILUPPATI IN MODALITÀ OBJECT ORIENTED	27
4.15 DPCL – VIOLAZIONI DELL’INCAPSULAMENTO	27
4.16 WMCL – METODI IMPLEMENTATI.....	28
4.17 CCCL – COMPLESSITÀ CICLOMATICA DI UNA CLASSE.....	29
5. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	30
5.1 TROI1 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL’OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO (CATEGORIA 1) INTERVENTO).....	30
5.2 TROI2 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL’OPERATIVITÀ (CATEGORIA 2)	32
5.3 TROI3 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL’OPERATIVITÀ (CATEGORIA 3)	33
5.4 TROI4 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL’OPERATIVITÀ (CATEGORIA 4)	34
5.5 CSR – INTERVENTI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA RECIDIVI.....	36
5.6 RSMA – RILIEVI SUL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	37
6. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI.....	38

6.1	GASS – RISPETTO DI UNA SCADENZA DEI SERVIZI DI GESTIONE.....	38
6.2	TRRI – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	39
6.3	DGA – DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI	40
6.4	PGNA – PERSONALE DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI INADEGUATO.....	41
6.5	RSQA – RILIEVI SUL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI.....	42
7.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO TECNICO-SPECIALISTICO	43
7.1	SPSS – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO E/O DI UN’ATTIVITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATIVO SPECIALISTICO....	43
7.2	RSS – RILIEVI SUL SERVIZIO INTEGRATIVO SPECIALISTICO.....	44
8.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI DI SUPPORTO E DEL SERVIZIO ACCESSORIO DI SUPPORTO ALLA CLASSIFICAZIONE E ALL’ARCHIVIAZIONE DIGITALE	45
8.1	SPSS – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO E/O DI UN’ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI SUPPORTO E/O DEL SERVIZIO ACCESSORIO DI SUPPORTO ALLA CLASSIFICAZIONE E ALL’ARCHIVIAZIONE DIGITALE	45
8.2	RSA – RILIEVI SUI SERVIZI DI SUPPORTO E DEL SERVIZIO ACCESSORIO DI SUPPORTO ALLA CLASSIFICAZIONE E ALL’ARCHIVIAZIONE DIGITALE	46
9.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI ACCESSORI	47
9.1	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE	47
9.1.1	<i>SCFO – Slittamento nell’erogazione di un corso di formazione.....</i>	<i>47</i>
9.1.2	<i>SODI – Soddisfazione dei discenti</i>	<i>48</i>
10.	INDICI E INCENTIVI DI PRESTAZIONE.....	49
10.1	SERVIZI REALIZZATIVI	49
10.2	SERVIZI DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO	50
10.2.1	<i>Servizio di Gestione Applicativi e Base Dati.....</i>	<i>50</i>
10.2.2	<i>Servizio di Manutenzione Correttiva.....</i>	<i>50</i>
10.3	SERVIZI INTEGRATIVI SPECIALISTICI, SERVIZI DI SUPPORTO E SERVIZIO ACCESSORI DI SUPPORTO ALLA CLASSIFICAZIONE E ALL’ARCHIVIAZIONE DIGITALE	51
10.3.1	<i>Servizio Integrativo Specialistico, Servizi di Supporto e Servizio accessorio di supporto alla classificazione e all’archiviazione digitale</i>	<i>51</i>
10.3.2	<i>Servizio Formazione ed Addestramento.....</i>	<i>51</i>

1. PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità dell'Appalto Specifico per servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativi, supporto e consulenza, formazione ed addestramento per i sistemi di gestione documentale del MEF con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali a livello di AS,
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

Come indicato nel Capitolato Tecnico dell'AS di cui la presente appendice è parte integrante, i livelli di servizio vengono presidiati attraverso l'applicazione di penali e di indicatori di performance adottando un presidio stringente su tutte le soglie previste.

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

2. DEFINIZIONI

Indicatore della qualità	Informazione quantitativa e qualitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.
Classificazione dei malfunzionamenti (in esercizio)	<p>La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none">• Categoria 1: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;• 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);• Categoria 3: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale;• Categoria 4: sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati Categorie di malfunzionamento in esercizio.
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.
Periodo di riferimento	Intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori di soglia definiti per ogni indicatore.
Frequenza di misurazione	Periodicità con cui vanno effettuati le valutazioni degli indicatori rispetto ai valori di soglia definiti; possono essere effettuate più misurazioni nell'arco di un periodo di riferimento al fine di tenere sotto controllo il trend degli scostamenti dal valore di soglia definito.
Eccezioni	Circostanze particolari, definite dal committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.
PdL	Piano di Lavoro
PdQ	Piano della Qualità
IP	Indice di Prestazione

3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. 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).

3.1 PFI – PERSONALE INADEGUATO

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure che pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo nel corso della fornitura l'Amministrazione ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta al ruolo richiesto e ne ha chiesto la rimozione. Tale indicatore si applica anche ai ruoli di interfaccia verso Sogei, con l'esclusione del personale impiegato nel servizio di Gestione, già conteggiato nell'indicatore di qualità PGNA – Personale del servizio di Gestione Applicativi inadeguato.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Sogei e/o dell'Amministrazione (escluse le risorse del servizio di Gestione)		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail lettere verbalì
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni richiesta di sostituzione)
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta della Sogei e/o dell'Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFI = 0		
Azioni contrattuali	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa sostituita aggiuntiva rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 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 in un piano di lavoro approvato.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, consegna dei Piani di Lavoro e dei Piani di Qualità, attivazione di un servizio, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) prevista nel Piano di lavoro o nel contratto e suoi allegati		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documenti di pianificazione Contratto Capitolato Tecnico Piani di lavoro Lettere di consegna di deliverable Nota di Rilievo Verbali E-mail
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> • Data prevista (data_prev) • Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Dovranno essere considerate tutte le consegne di deliverable o erogazione di servizi eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	RSCT = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSCT <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale " Slittamento di una scadenza contrattuale " pari all'1% dell'importo contrattuale. <i>A titolo di esempio: RSCT = 6, comporterà l'applicazione di una penale pari alla somma di 1% per il primo giorno e di un altro 1% gli altri 5 giorni di ritardo.</i>		
Eccezioni	Nessuna		

3.3 TISP – 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 verso Sogei (es. Responsabile Unico delle attività contrattuali, referenti di area applicativa).

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
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	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data Richiesta Risorsa (<i>Data_rich_risorsa</i>) • Data Inserimento Risorsa (<i>Data_inser_risorsa</i>) • Data Sostituzione Risorsa (<i>Data_sost_risorsa</i>) • Tempo necessario a Sogei a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$TISP(inserimento) = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $TISP(sostituzione) = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> • Nessuna 		
Valore di soglia	$TISP(inserimento) \leq 5$ $TISP(sostituzione) \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • nel caso di Inserimento, un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo di 3 giorni lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia; • nel caso di Sostituzione, un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo di 2 giorni lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia. 		
Eccezioni	Nessuna		

3.4 TORS – TURN OVER DEL PERSONALE

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore e senza l'autorizzazione dell'Amministrazione/Sogei, delle risorse impiegate nella fornitura comprensive dei referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: 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	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni sostituzione)
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TORS = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di Soglia	$TORS = 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Eventi imputabili a forza maggiore o caso fortuito		

3.5 SDCM – SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	<p>La soddisfazione di Sogei e/o Amministrazione è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto al servizio erogato.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 corrisponde a “non soddisfatto”; • 6 corrisponde a “appena soddisfatto”; • 7 corrisponde a “soddisfatto”; • 10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”. 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Semestre precedente la Rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 7) (<i>Nrisposte_pos</i>) • Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) • Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Sogei		
Formula	$SDCM = \sum_{i=1}^{Nquestionari} \frac{Nrisposte_pos_i}{Ndomande_i} \times 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per difetto se la prima cifra decimale è < 5 • per eccesso se la prima cifra decimale è > 5 		
Valore di soglia	$SDCM \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia (es. un valore di soddisfazione pari al 73% comporterà la notifica di 2 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota)		
Eccezioni	Nessuna		

3.6 RL FN – RILIEVI SULLA FORNITURA

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 1$		
Azioni contrattuali	<p>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale una tantum "Eccesso di rilievi sulla fornitura" pari all'1‰ dell'importo contrattuale.</p> <p>L'Amministrazione fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.</p>		
Eccezioni	Nessuna		

4. INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI REALIZZATIVI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai Servizi Realizzativi.

4.1 RSTO – RISPETTO DI UNA SCADENZA TEMPORALE DI UN OBIETTIVO

L'indicatore di qualità RSTO misura il rispetto di una scadenza temporale (ad es. data prevista di consegna di un prodotto, data prevista di “pronti al collaudo”, data prevista termine collaudo con esito positivo, ecc.) definita formalmente (ad es. piano di lavoro obiettivo approvato)

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

Pertanto, a titolo esemplificativo:

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

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita piano di lavoro approvato (o analogo documento)		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Documenti di pianificazione comunicazioni
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza dell'obiettivo vanno rilevati Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSTO (scad_ob) = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSTO (scad_ob) \leq 0$		

Azioni contrattuali	<p><u>In caso di obiettivi Strategici:</u> per ogni 2 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei applicherà un rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore RLOB, per ciascuna fase tranne il collaudo.</p> <p><u>In caso di obiettivi non Strategici:</u> per ogni 3 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei applicherà un rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore RLOB, per ciascuna fase tranne il collaudo</p>
Eccezioni	Nessuna

4.2 SLFO – SLITTAMENTO DI UNA FASE DELL'OBIETTIVO

L'indicatore di qualità valuta se la durata effettiva di una fase dell'obiettivo è maggiore rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro dell'obiettivo approvato da Sogei.

Ad esempio, per un obiettivo di sviluppo che utilizza un ciclo di sviluppo completo, il presente indicatore di qualità dovrà essere utilizzato per le seguenti fasi: "Definizione", "Analisi", "Disegno", "Realizzazione", "Collaudo", "Documentazione" e "Avvio in esercizio".

Si precisa che per chiudere una fase è necessario aver consegnato ed approvato, se applicabile, tutti i prodotti previsti per quella fase.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporali
Aspetto da valutare	Slittamento della durata di una fase dell'obiettivo, rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro obiettivo approvato, per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Giorni Lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro obiettivo approvato Lettera di consegna documenti Lettera di approvazione documenti
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine di ciascuna fase dell'obiettivo
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data effettiva di chiusura di una fase dell'obiettivo (<i>Data_termine_eff</i>) Data pianificata di chiusura di una fase dell'obiettivo (<i>Data_termine_pianif</i>) Data effettiva di inizio di una fase dell'obiettivo (<i>Data_inizio_eff</i>) Data pianificata di inizio di una fase dell'obiettivo (<i>Data_inizio_pianif</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLFO(fase) = \frac{Durata_eff(fase) - Durata_pian(fase)}{Durata_pian(fase)} \times 100$ dove: $Durata_eff(fase) = Data_term_eff(fase) - Data_inizio_eff(fase)$ $Durata_pian(fase) = Data_term_pian(fase) - Data_inizio_pian(fase)$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5 		
Valore di soglia	$SLFO(fase) < 5\%$		

Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per qualsiasi fase, mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP1 - "Rispetto dei tempi pianificati"; • oltre al precedente, applicazione della penale "Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo" se si tratta dell'ultima fase dell'obiettivo.
----------------------------	---

4.3 RSFO – RISPETTO DEI TEMPI DI CIASCUNA FASE DEL CICLO DELL'OBIETTIVO

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

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

Pertanto, a titolo esemplificativo:

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

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze di ciascuna fase dell'obiettivo definite nel piano di lavoro approvato		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Comunicazioni.
Periodo di riferimento	Fase progettuale	Frequenza di misurazione	Fase progettuale
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza di fase vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none">• Data prevista (data_prev)• Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSTO = data_eff - data_prev$		
Valore di soglia	$RSTO \leq 0$		
Azioni contrattuali	Rilievo	<u>In caso di obiettivi Strategici:</u> per ogni 2 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei applicherà un rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore RLOB, per ciascuna fase tranne il collaudo <u>In caso di obiettivi non Strategici:</u> per ogni 3 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia Sogei applicherà un rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore RLOB, per ciascuna fase tranne il collaudo	

4.4 SLOB – SLITTAMENTO DELL'OBIETTIVO

L'indicatore SLOB misura lo slittamento della consegna dell'Obiettivo di sviluppo/MEV/MAD rispetto a quanto pianificato e validato.

Nel caso in cui l'Amministrazione/Sogei avesse approvato ripianificazioni dell'Obiettivo stesso, l'indicatore è calcolato rispetto all'ultima pianificazione approvata.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni Temporal
Aspetto da valutare	Slittamento della durata effettiva dell'obiettivo rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro dell'obiettivo approvato, per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Lettera di chiusura dell'obiettivo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Dopo il termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data fine pianificata dell'obiettivo (Data_fine_pian_ob) Data fine effettiva dell'obiettivo (Data_fine_eff_ob) Data di attivazione dell'obiettivo (Data_attivazione_ob) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLOB = \frac{D_{eff_ob} - D_{pian_ob}}{D_{pian_ob}} \times 100$ <p>Dove</p> $D_{pian_ob} = Data_fine_pian_ob - Data_attivazione_ob$ $D_{eff_ob} = Data_fine_eff_ob - Data_attivazione_ob$		
Regole di arrotondamento	Si arrotonda per eccesso al punto percentuale intero; I calcoli vanno effettuati su giorni lavorativi		
Valore di soglia	SLOB <= 0%		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione superiore al valore di soglia, l'Amministrazione/Sogei emetterà un rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore RLOB		
Eccezioni	Nessuna		

4.5 SRVO – SCOSTAMENTO RISPETTO AI VOLUMI PIANIFICATI IN PF

L'indicatore di qualità si applica solo agli obiettivi di sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione migliorativa dimensionati in PF.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Rispetto dei volumi pianificati in PF per i progetti di sviluppo, manutenzione evolutiva, manutenzione migliorativa e manutenzione adeguativa.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Modulo per il conteggio FP
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Ultima Stima in FP della dimensione del software da sviluppare (<i>Stima_FP</i>) Conteggio in FP della dimensione del software sviluppato (<i>Cont_FP</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SRVO = \frac{(Cont_FP - Stima_FP)}{Stima_FP} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5 		
Valore di soglia	$SRVO = \pm 5\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'incentivo di prestazione IP2 "Rispetto delle stime".		
Eccezioni	Nessuna		

4.6 RLOB – RILIEVI SULL'OBIETTIVO

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

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sull'obiettivo riguardano anche la mancata approvazione di prodotto dell'obiettivo stesso.

Caratteristica	Efficacia		Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo			
Unità di misura	Rilievo		Fonte dati	Nota/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo, comprensiva del periodo relativo alle fasi di documentazione e di avvio in esercizio		Frequenza di misurazione	Al termine della fase di avvio in esercizio
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'obiettivo (<i>Nrilievi_Obiettivo</i>)			
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi sull'obiettivo nel periodo di riferimento			
Formula	$ROLB = Nrilievi_Obiettivo$			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	Dimensione Obiettivo	Classe rischio A	Classe rischio B	Classe rischio C
		Soglia	Soglia	Soglia
	>1.000 FP Oppure >650 ggpp	$ROLB \leq 3$	$ROLB \leq 4$	$ROLB \leq 5$
	$300 < FP \leq 1.000$ oppure $200 < ggpp \leq 650$	$ROLB \leq 2$	$ROLB \leq 3$	$ROLB \leq 4$
	$\leq 300 FP$ oppure $\leq 200 ggpp$	$ROLB \leq 1$	$ROLB \leq 2$	$ROLB \leq 3$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'incentivo prestazione IP3 "Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo" e, contestualmente, l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo".			
Eccezioni	Nessuna			

4.7 TNCO – TASSO DI CASI DI TEST ESEGUITI IN COLLAUDO CON ESITO NEGATIVO

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 dalla Committente (funzionali e non funzionali).

Tale indicatore è misurato in caso di collaudo completato, cioè in assenza di errori/difettosità che inducano la sospensione del collaudo.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
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 della fase di collaudo dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • casi di test pianificati , eseguiti con esito negativo in collaudo (N_test_not_ok) • casi di test eseguiti in collaudo (Tot_test) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNCO = (N_test_not_ok / Tot_test) * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> • per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ • per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	TNCO $\leq 10 \%$		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> • Il mancato rispetto del valore di soglia entro il 10% comporterà la temporanea sospensione 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. 		
Eccezioni	Nessuna		

4.8 DFBC - Malfunzionamenti / Errori Bloccanti in Collaudo

Il seguente indicatore controlla i malfunzionamenti di categoria 1 e 2 che, in numero considerato elevato dalla Committente/Amministrazione, possono portare alla sospensione del Collaudo.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
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	<ul style="list-style-type: none"> 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	$DFBC_1 = \sum N_{errori_cat1}$ $DFBC_2 \geq \sum N_{errori_cat2}$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$DFBC_1 = 0$ $DFBC_2 \geq 2$		
Azione contrattuale	Nel caso di superamento del valore di soglia per ciascuna categoria, Sogei applicherà la penale “Presenza di errori bloccanti in collaudo”		
Eccezioni	Nessuna		

4.9 GSCO – GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni complessivo in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo relativo a servizi realizzativi per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procederà alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazione formale di sospensione del collaudo Comunicazione formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento (per ogni sospensione)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data della singola sospensione collaudo (<i>Data_sospensione_j</i>) • Data della singola di ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa_j</i>) • Numero di sospensioni del collaudo (<i>Nsosp</i>) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capitati, per le successive)		
Formula	$GSCO = \sum_1^{Nsosp} (Data_ripresa_i - Data_sospensione_i)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GSCO = 0		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo per ogni 2 giorni solari di sospensione o frazione rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.10 DAES – DIFETTOSITÀ IN AVVIO IN ESERCIZIO

Per ogni obiettivo realizzativo rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti nel periodo di riferimento concordato con la committente.

Per la verifica dei livelli di servizio sulla tempestività di risoluzione, a fine fase di avvio in esercizio deve essere obbligatoriamente calcolato il TROI di fine fase di avvio. L'assenza di tale indicatore non permetterà la chiusura della fase e l'effettuazione della verifica di conformità. Oltre 15 giorni di inadempimento, la verifica di conformità sarà negativa con le sanzioni derivanti.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Malfunzionamenti in avvio di esercizio		
Unità di misura	Numero malfunzionamenti	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	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di malfunzionamenti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz)), per ciascuna categoria di malfunzionamento		
Regole di campionamento	Nessuna		
Valore di Soglia	Malfunzionamenti Categoria 1	DAES1 = 0	
	Malfunzionamenti Categoria 2	DAES2 = 1	
	Malfunzionamenti Categoria 3	DAES3 <=2	
	Malfunzionamenti Categoria 4	DAES4 <=3	
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Azioni contrattuali	Categoria 1 Categoria 2	Nel caso di mancato rispetto del valore di soglia DAES1 o DAES2, si applicherà la penale “ Eccesso di difettosità per obiettivo ” (per ciascun scostamento)	
	Categoria 3 Categoria 4	Per ciascun errore eccedente il valore di soglia per DAES3 e DAES4, Sogei emetterà un rilievo incrementando il contatore dei rilievi dell'obiettivo RLOB	
Eccezioni	Nessuna		

4.11 ECMS – ESSENTIAL COMPLEXITY

Si applica su obiettivi che generano nuove applicazioni e/o nuove funzioni utente (INFAP). Qualora l'obiettivo includa l'uso di più linguaggi, l'indicatore si utilizza su ogni singolo linguaggio.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Essential complexity di McCabe del singolo modulo nuovo sviluppato nei linguaggi supportati dal tool		
Unità di misura	Essential complexity	Fonte dati	Mc Cabe Tool set 8.0 o successive
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della realizzazione
Dati da rilevare	La complessità essenziale del singolo modulo software sviluppato ($ev(G)_i$)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i moduli software nuovi sviluppati dall'obiettivo		
Formula	$ECMS = ev(G)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$ECMS \leq 4$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

4.12 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 l'Amministrazione/Sogei.
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di Line Of Code (LOC). • Numero di linee di commento. 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$LDO = LC/LOC$ <p>dove</p> <ul style="list-style-type: none"> • LC = numero delle linee di commento; • LOC = numero delle linee di codice; <p>Il valore di LDO va espresso in percentuale.</p>		
Regole di arrotondamento	Intero più prossimo		
Valore di soglia	LDO >= 18%		
Azioni contrattuali	<p>In caso di non rispetto del valore di soglia, Sogei emetterà un rilievo incrementando il contatore dei rilievi dell'obiettivo RLOB.</p> <p>Il collaudo verrà sospeso per 3 giorni per il ripristino del livello di servizio richiesto. In caso di recidiva (nuova consegna software con indicatore non conforme), Sogei applicherà la penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo".</p> <p>Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dall'Amministrazione</p>		
Eccezioni	Nessuna		

4.13 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).

Caratteristica	Manutenibilità	Sotto caratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Rispetto delle linee guida e degli standard di sviluppo dell'Amministrazione/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	Fase collaudo
Dati da rilevare	Numero di violazioni delle linee guida e degli standard internazionali e Sogei (v_i)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$VCS = \sum i v_i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	VCS=0		
Azioni contrattuali	<p>Il superamento del valore soglia comporta la sospensione del collaudo di 3 giorni per riconsegnare il software conforme.</p> <p>Per ogni violazione Sogei applicherà un rilievo sull'obiettivo.</p> <p>In caso di recidiva (riconsegna software con violazioni), il collaudo verrà nuovamente sospeso e verrà applicata la penale “Eccesso rilievi sull'obiettivo”. Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dall'Amministrazione.</p>		
Eccezioni	Nessuna		

4.14 INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI DEGLI OBIETTIVI SVILUPPATI IN MODALITÀ OBJECT ORIENTED

Gli indicatori di seguito elencati si applicano ai soli obiettivi sviluppati in modalità object oriented.

4.15 DPCL – VIOLAZIONI DELL'INCAPSULAMENTO

La metrica consente di stabilire se è rispettato il paradigma Object Oriented dell'incapsulamento, poiché rileva il numero dei metodi che accedono a dati definiti in un'altra Classe che sono una violazione di questo paradigma.

La violazione dell'incapsulamento peggiora la manutenibilità del codice stesso, in quanto una modifica della definizione di uno dei suddetti dati, comporta un impatto su tutte le Classi che accedono a quel dato. Si applica su obiettivi che generano nuove applicazioni e/o nuove funzioni utente (INFAP).

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Rispetto del paradigma OO dell'incapsulamento per software sviluppato in linguaggio C++, Java , VB.NET, C#.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Tool McCabe Rel.8.0 e successive (Object Oriented metric – Class metrics Pub access
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della realizzazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di classi esaminato (T_{classi}) Numero di classi che accedono a dati Pubblici o Protetti generando una violazione al principio dell'incapsulamento [$N_{classi} (Pub_access > 0)$] 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DPCL = \frac{N_{classi}(Pub_{access}>0)}{T_{classi}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Al punto percentuale per: <ul style="list-style-type: none"> Difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ Eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	$DPCL \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo per ogni punto percentuale o frazione superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.16 WMCL – METODI IMPLEMENTATI

Questa metrica effettua il conteggio dei metodi di ogni classe, che è una prima misura della loro complessità: troppi metodi rendono la Classe di difficile comprensione e incrementano il rischio di errori a fronte di una modifica.

Inoltre un numero elevato di metodi incoraggia il “coupling” tra le Classi diminuendo la manutenibilità del software.

Si applica su obiettivi che generano nuove applicazioni e/o nuove funzioni utente (INFAP).

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Testabilità
Aspetto da valutare	Numerosità dei metodi implementati in una Classe per software sviluppato in linguaggio C++, Java , VB.NET, C#		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	McCabe Toolset 8.0 e successive (Object Oriented metric – Class metrics WMC)
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della realizzazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di classi (T_{classi})Numero di classi con $WMC \leq 14$ [$N_{classi}(wmc \leq 14)$]		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$WMCL = \frac{N_{classi}(wmc \leq 14)}{T_{classi}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Al punto percentuale per: <ul style="list-style-type: none">Difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$Eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$WMCL \geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo per ogni punto percentuale o frazione superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.17 CCCL – COMPLESSITÀ CICLOMATICA DI UNA CLASSE

Questa metrica va applicata ad ogni Classe dell'obiettivo e quantifica l'effettiva misura della dimensione funzionale espressa tramite la somma dei cammini linearmente indipendenti di tutti i moduli in essa implementati.

Si applica su obiettivi che generano nuove applicazioni e/o nuove funzioni utente (INFAP).

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Dimensione della complessità della Classe per software sviluppato in linguaggio C++, Java , VB.NET, C#		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	McCabe Toolset 8.0 e successive (Object Oriented metric – Class metrics WMC)
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della realizzazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di classi (T_{classi}) Numero di classi con $sum(vg) \leq 80$ [$N_{classi}(sum(vg) \leq 80)$] 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CCCL = \frac{N_{classi}(sum(vg) \leq 80)}{T_{classi}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Al punto percentuale per: <ul style="list-style-type: none"> Difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ Eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	$CCCL \leq 70\%$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo per ogni punto percentuale o frazione superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

5. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

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

5.1 TROI1 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO (CATEGORIA 1) INTERVENTO)

L'indicatore di qualità si applica agli interventi di manutenzione correttiva (anche a quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia) effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo, per valutare se il tempo impiegato dal Fornitore per la risoluzione dei malfunzionamenti supera i valori di soglia definiti.

I "malfunzionamenti" sono impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

Si precisa che per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo di categoria 1		
Unità di misura	Ore solari	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione] (inizio) Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (termine) Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1 (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (TRO) Numero totale di segnalazioni di categoria 1 chiuse (<i>tot_ctg1</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 1 rilevati in esercizio		
Formula	$TROA1 = \sum_{j=1}^{tot_ctg1} ritardo_j$		

	dove per ciascuna segnalazione: $\text{ritardo}_j = 0$ <i>(se durata_risol_j ≤ valorelimite)</i> $\text{ritardo}_j = \text{durata_risol}_j - \text{valorelimite}$ <i>(se durata_risol_j > valorelimite)</i> $\text{durata_risol}_j = \text{termine}_j - \text{inizio}_j - \text{TRO}_j$	
Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	Fase di avvio in esercizio	Periodo di esercizio
	$\text{TROI1} \leq 1$ (<i>valorelimite = 10 ore solari</i>)	$\text{TROI1} \leq 1$ (<i>valorelimite = 12 ore solari</i>)
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi, mancata erogazione della quota parte del corrispettivo maturato legata all'indice di prestazione IP5 "Tempestività degli interventi"; • se la rilevazione è avvenuta nel periodo di garanzia, un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo di 1 ora solare o frazione nel caso di non rispetto del valore di soglia. 	
Eccezioni	Nessuna	

5.2 TROI2 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ (CATEGORIA 2)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo di categoria 2		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore <i>[fase attivazione] (inizio)</i>Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione] (termine)</i>Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2 (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (TRO)Numero totale di segnalazioni di categoria 2 chiuse (<i>tot_ctg2</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 2 rilevati in esercizio		
Formula	$TROA2 = \sum_{j=1}^{tot_ctg2} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> <p>$ritardo_j = 0$ <i>(se durata_ri sol_j ≤ valorelimite)</i></p> <p>$ritardo_j = durata_ri sol_j - valorelimite$ <i>(se durata_ri sol_j > valorelimite)</i></p> <p>$durata_ri sol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Fase di avvio in esercizio	Periodo di esercizio	
	$TROA2 \leq 1$ (<i>valorelimite = 10 ore lavorative</i>)	$TROA2 \leq 1$ (<i>valorelimite = 14 ore lavorative</i>)	
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi, mancata erogazione della quota parte del corrispettivo maturato legata all'indice di prestazione IP5 "Tempestività degli interventi";se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia, un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo di 1 ora lavorativa o frazione nel caso di non rispetto del valore di soglia.		

Eccezioni	Nessuna
-----------	---------

5.3 TROI3 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ (CATEGORIA 3)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo di categoria 3		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 3: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione] (inizio) Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (termine) Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3 (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO) Numero totale di segnalazioni di categoria 3 chiuse (<i>tot_ctg3</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 3 rilevati in esercizio		
Formula	$TROA3 = \sum_{j=1}^{tot_ctg3} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> <p>$ritardo_j = 0$ (se $durata_risol_j \leq valorelimite$)</p> <p>$ritardo_j = durata_risol_j - valorelimite$ (se $durata_risol_j > valorelimite$)</p> <p>$durata_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Fase di avvio in esercizio	Periodo di esercizio	
	$TRE3 \leq 1$ (<i>valorelimite = 20 ore lavorative</i>)	$TRE3 \leq 1$ (<i>valorelimite = 26 ore lavorative</i>)	

Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi, mancata erogazione della quota parte del corrispettivo maturato legata all'indice di prestazione IP5 "Tempestività degli interventi"; • se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia, un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo di 2 ore lavorative o frazione nel caso di non rispetto del valore di soglia.
Eccezioni	Nessuna

5.4 TROI4 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ (CATEGORIA 4)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 4		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 4: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 4: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3 (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>TRO</i>) • Numero totale di segnalazioni di categoria 4 (<i>tot_ctg4</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 4 rilevati in esercizio		
Formula	$TROA4 = \sum_{j=1}^{tot_ctg4} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> <p>$ritardo_j = 0$ (se $durata_risol_j \leq valorelimite$)</p> <p>$ritardo_j = durata_risol_j - valorelimite$ (se $durata_risol_j > valorelimite$)</p> <p>$durata_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Fase di avvio in esercizio	Periodo di esercizio	

	<i>TROA4 <= 1 (valorelimite = 26 ore lavorative)</i>	<i>TROA4 <= 1 (valorelimite = 34 ore lavorative)</i>
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi, mancata erogazione della quota parte del corrispettivo maturato legata all'indice di prestazione IP5 "Tempestività degli interventi"; • se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia, un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo di 3 ore lavorative o frazione nel caso di non rispetto del valore di soglia. 	
Eccezioni	Nessuna	

5.5 CSR – INTERVENTI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA RECIDIVI

Misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni misurando la percentuale di errori che si ripresentano dopo l'intervento correttivo

Caratteristica	Affidabilità		Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso malfunzionamento			
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 correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso tipo di malfunzionamento: $(Ncase_ricorsivi)_j$. <i>Con j categoria di malfunzionamento</i>			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	$CSR_j(Categoria\ j) = (Ncase_ricorsivi)_j$ <i>Con j categoria di malfunzionamento</i>			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	Categoria 1	$CSR_1 = 0$		
	Categoria 2	$CSR_2 = 0$		
	Categoria 3,4	$CSR_{3,4} = 1$		
Azioni contrattuali	Categoria 1 Categoria 2 Categoria 3 Categoria 4	Per le Categorie 1 e 2 , il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale “ Difettosità recidiva in esercizio ” Per le altre Categorie (3 o 4) , per ogni intervento recidivo eccedente il valore di soglia corrispondente alla categoria j, Sogei emetterà un rilievo, incrementando l'indicatore RSMA.		
Eccezioni	Nessuna			

5.6 RSMA – RILIEVI SUL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati i rilievi riguardanti inadempimenti relativi al servizio Manutenzione.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Manutenzione		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Manutenzione (<i>Nrilievi_Man</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Manutenzione e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSMA = Nrilievi_Man$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore incentivante
	$RSMA \leq 4$		$RSMA \leq 2$
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà la mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP6 "Qualità del servizio di Manutenzione".</p> <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, oltre alla mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP6, applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Manutenzione".</p>		
Eccezioni	Nessuna		

6. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

6.1 GASS – RISPETTO DI UNA SCADENZA DEI SERVIZI DI GESTIONE

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un deliverable e/o esecuzione di attività specifiche previsti nei Piani di Lavoro di Gestione.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Nota di rilievo Schede di pianificazione operativa
Periodo di riferimento	Semestre precedente alla rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (ad ogni consegna)
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	GASS (scad) = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GASS (scad) <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni 2 giorni lavorativi o frazione, l'Amministrazione applicherà la penale “Mancato rispetto di una scadenza in gestione” pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il relativo servizio.		
Eccezioni	Nessuna		

6.2 TRRI – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

L'indicatore di qualità misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di chiamate risolte od inoltrate al gruppo responsabile della risoluzione (es. manutenzione correttiva) dopo aver identificato la causa

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
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	<ul style="list-style-type: none"> - 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) - Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute		
Formula	$TRRI = \frac{\text{Num_richieste}(T_risoluz \leq 4 \text{ ore})}{\text{Num_richieste_pervenute}}$ <p>Dove:</p> $T_risoluz = \text{Data_risoluz} - \text{Data_ricez}$ <p>< l'Amministrazione può personalizzare il numero di ore medio atteso ></p>		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	TRRI $\geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Gestione Applicativi per ogni ora o frazione superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

6.3 DGA – DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità del servizio di Gestione Applicativi		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Lettere / e-mail
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di Gestione Applicativi e di reclami effettuati da Sogei e/o dall'Amministrazione (<i>Nsegnalazioni_indisp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di Gestione Applicativi ed i reclami sul servizio effettuati da Sogei e/o dall'Amministrazione formalizzate al Fornitore nel periodo di osservazione		
Formula	$DSGA = Nsegnalazioni_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DSGA \leq 1$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Gestione Applicativi per ogni evento superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

6.4 PGNA – PERSONALE DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI INADEGUATO

Nella misura dell'indicatore vanno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione del servizio di Gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse del servizio di Gestione Applicativi sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Sogei e/o dell'Amministrazione		
Unità di misura	Numero risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail Lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse Verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni richiesta di sostituzione)
Dati da rilevare	Numero risorse del servizio di Gestione Applicativi sostituite su richiesta della Sogei e/o dell'Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg_gest</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PGNA = Nrisorse_inadeg_gest$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PGNA = 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa sostituita aggiuntiva rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

6.5 RSGA – RILIEVI SUL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sul servizio di Gestione Applicativi riguardano anche la mancata approvazione di un prodotto del servizio stesso.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti il servizio di Gestione Applicativi		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Gestione Applicativi (<i>Nrilievi_GA</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Gestione Applicativi e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSGA = Nrilievi_GA$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore incentivante
	$RSGA \leq 3$		$RSGA \leq 2$
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP4 "Qualità del servizio di Gestione Applicativi". <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> oltre alla mancata erogazione del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP4, applicazione della penale "Eccesso dei rilievi sul servizio di Gestione Applicativi". 		
Eccezioni	Nessuna		

7. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO TECNICO-SPECIALISTICO

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

L'indicatore di qualità misura il rispetto della data di consegna e o erogazione di un'attività concordata / pianificata

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio integrativo specialistico		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	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 (scad_ob) = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SPSS (scad_ob) <= 0		
Azioni contrattuali	per ogni 3 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale “Mancato rispetto di una scadenza di servizio integrativo specialistico” pari all'1‰ dell'importo contrattualmente previsto per il servizio.		
Eccezioni	Nessuna		

7.2 RSS – RILIEVI SUL SERVIZIO INTEGRATIVO SPECIALISTICO

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico (<i>Nrilievi_Spec</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio integrativo Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSS = Nrilievi_Spec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore incentivante
	$RSS \leq 3$		$RSS \leq 1$
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP7 "Qualità dei Servizi Integrativi Specialistici, dei Servizi di Supporto e del Servizio Accessorio di supporto alla classificazione e all'archiviazione digitale". <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> oltre alla mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP7, applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul Servizio Integrativo Specialistico". 		
Eccezioni	Nessuna		

8. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI DI SUPPORTO E DEL SERVIZIO ACCESSORIO DI SUPPORTO ALLA CLASSIFICAZIONE E ALL'ARCHIVIAZIONE DIGITALE

8.1 SPSS – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO E/O DI UN'ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI SUPPORTO E/O DEL SERVIZIO ACCESSORIO DI SUPPORTO ALLA CLASSIFICAZIONE E ALL'ARCHIVIAZIONE DIGITALE

L'indicatore di qualità misura il rispetto della data di consegna e o erogazione di un'attività concordata / pianificata per i servizi di supporto e del servizio sccessorio di supporto alla classificazione e all'archiviazione digitale.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del Servizio di Disegno e/o Ridisegno dei processi, del Servizio Accessorio di supporto alla classificazione e all'archiviazione digitale e del Servizio di supporto alla dematerializzazione		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	SPSS (scad_ob) = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SPSS (scad_ob) <= 0		
Azioni contrattuali	per ogni 3 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà un rilievo.		
Eccezioni	Nessuna		

8.2 RSA – RILIEVI SUI SERVIZI DI SUPPORTO E DEL SERVIZIO ACCESSORIO DI SUPPORTO ALLA CLASSIFICAZIONE E ALL'ARCHIVIAZIONE DIGITALE

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul Servizio di Disegno e/o Ridisegno dei processi, del Servizio di supporto alla classificazione e all'archiviazione digitale e del Servizio di supporto alla dematerializzazione		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sui servizi di supporto (<i>Nrilievi_Acc</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Supporto e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSA = Nrilievi_Acc$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore incentivante
	$RSA \leq 3$		$RSA \leq 1$
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore incentivante comporterà la mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP7 "Qualità dei Servizi Integrativi Specialistici, dei Servizi di Supporto e del Servizio Accessorio di supporto alla classificazione e all'archiviazione digitale".</p> <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, oltre alla mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all'indice di prestazione IP7, applicazione della penale "Eccesso di rilievi sui Servizi di Supporto".</p>		
Eccezioni	Nessuna		

9. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI ACCESSORI

9.1 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE

Si precisa che, oltre agli specifici indicatori generali previsti per i servizi accessori, per gli obiettivi di Formazione ed addestramento si applicano gli indicatori seguenti.

9.1.1 SCFO – Slittamento nell'erogazione di un corso di formazione

L'indicatore vuole valutare se la data effettiva di erogazione di un corso di formazione è successiva rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata dalla Committente/dall'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della data di erogazione di un corso di formazione rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Durata della formazione	Frequenza di misurazione	Dopo l'erogazione di un corso di formazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data di erogazione del corso (<i>Data_erog_formaz</i>)Data prevista di erogazione del corso di formazione dall'ultimo Piano di lavoro approvato (<i>Data_pian_erog_formaz</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SCFO = (Data_erog_formaz - Data_pian_erog_formaz)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SCFO \leq 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sui servizi accessori per ogni ritardo di 3 giorni lavorativi o frazione superiore rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

9.1.2 SODI – Soddisfazione dei discenti

L'indicatore valuta se il livello di soddisfazione degli utenti è conforme a quello concordato con la Committente/l'Amministrazione.

Si valuta quindi il livello medio di soddisfazione del partecipante calcolato su un campione significativo di discenti ed eventi formativi.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Comprensibilità
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti - Giudizio dell'utenza sull'efficacia del supporto erogato misurata mediante le risposte fornite ai questionari. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala [1,10] dove: <ul style="list-style-type: none"> • 1 corrisponde a "non soddisfatto" • 6 corrisponde a "appena soddisfatto" • 7 corrisponde a "soddisfatto" • 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto" 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Durata della formazione	Frequenza di misurazione	Dopo l'erogazione di un corso di formazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di risposte positive (con valore ≥ 7) ($N_{risposte_pos}$) • Numero di domande del questionario ($N_{domande}$) • Numero totale di questionari compilati ($N_{questionari}$) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio di formazione da intervistare da concordare con Sogei e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$SODI = \sum_{j=1}^{N_{questionari}} \frac{(N_{risposte_pos_j})}{N_{domande_j}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> • per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ • per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	$SODI \geq 80 \%$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sui servizi accessori per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

10. INDICI E INCENTIVI DI PRESTAZIONE

Si riportano di seguito tabelle di sintesi degli indici di prestazione, ai quali è legata una quota percentuale dei corrispettivi maturati, che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia migliorativi (se previsti), altrimenti ai valori di soglia definiti.

A titolo esemplificativo, valido per tutti gli IP, si tenga presente quanto descritto per gli Indici IP1, IP2 e IP3:

- l'indice di prestazione IP1 è soddisfatto solo se l'indicatore di qualità SLFO – Slittamento di una fase dell'obiettivo soddisfa il valore di soglia per tutte le fasi dell'obiettivo in oggetto;
- L'indice di prestazione IP2 è soddisfatto solo se l'indicatore di qualità SRVO – Scostamento rispetto ai volumi pianificati in FP soddisfa il valore di soglia per tutte le fasi dell'obiettivo in oggetto.
- L'indice di prestazione IP3 è soddisfatto solo se tutti gli indicatori di qualità collegati soddisfano i rispettivi valori di soglia.

10.1 SERVIZI REALIZZATIVI

Si precisa che gli indici sotto riportati si intendono validi per il complesso degli obiettivi (siano essi espressi in PF che in giorni persona) conclusi nel periodo di riferimento.

Indici di prestazione dei Servizi Realizzativi				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota incentivo
IP 1	Rispetto dei tempi pianificati	Semestre precedente la rilevazione	SLFO – Slittamento di una fase dell'obiettivo	5%
IP 2	Rispetto delle stime	Semestre precedente la rilevazione	SRVO – Scostamento rispetto ai volumi pianificati in PF	5%
IP 3	Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo	Semestre precedente la rilevazione	RLOB – Rilievi sull'obiettivo	5%
			DAES – Difettosità in avvio in esercizio	
Totale				15%

10.2 SERVIZI DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO

10.2.1 Servizio di Gestione Applicativi e Base Dati

Nell'ambito della fornitura è definito un indice di prestazione correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Gestione Applicativi e base dati.

Indici di prestazione del servizio di Gestione Applicativi e Base Dati					
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Valore soglia	Quota incentivo
IP4	Qualità del servizio di Gestione Applicativi e Base dati	Semestre precedente la rilevazione	RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi	= 0	10%
				= 1	5%
				= 2	2%
				= 3	0%

10.2.2 Servizio di Manutenzione Correttiva

Gli indici di prestazione IP5 ed IP6 sono soddisfatti solo se tutti gli indicatori di qualità collegati a ciascuno di essi soddisfano i rispettivi valori di soglia.

Indici di prestazione del servizio di Manutenzione Correttiva				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota incentivo
IP5	Tempestività degli interventi	Semestre precedente la rilevazione	TROI1 – Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)	5%
			TROI2 – Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)	
			TROI3 – Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3)	
			TROI4 – Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4)	
IP6	Qualità del servizio di Manutenzione	Semestre precedente la rilevazione	RSMA – Rilievi sul servizio di Manutenzione	5%
			CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi	
Totale				10%

10.3 SERVIZI INTEGRATIVI SPECIALISTICI, SERVIZI DI SUPPORTO E SERVIZIO ACCESSORI DI SUPPORTO ALLA CLASSIFICAZIONE E ALL'ARCHIVIAZIONE DIGITALE

10.3.1 Servizio Integrativo Specialistico, Servizi di Supporto e Servizio accessorio di supporto alla classificazione e all'archiviazione digitale

L'indice di prestazione IP7 è soddisfatto solo se tutti gli indicatori di qualità collegati soddisfano i rispettivi valori di soglia.

Indici di prestazione del servizio integrativo Specialistico				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota incentivo
IP7	Qualità dei Servizi Integrativi Specialistici, dei Servizi di Supporto e del Servizio accessorio di supporto alla classificazione e all'archiviazion e digitale	Semestre precedente la rilevazione	SLFO – Slittamento di una fase dell'obiettivo	5%
			RSS – Rilievi sul Servizio Integrativo Specialistico	2,5%
			RSA – Rilievi sui Servizi di Supporto e/o del Servizio Accessorio di supporto alla classificazione e all'archiviazione digitale	2,5%
Totale				10%

10.3.2 Servizio Formazione ed Addestramento

Nell'ambito della fornitura è definito un indice di prestazione correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Formazione.

Indici di prestazione del servizio di Formazione ed addestramento					
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Valore soglia	Quota incentivo
IP8	Qualità del servizio di Formazione ed Addestramento	Semestre precedente la rilevazione	SODI – Soddisfazione dei discenti	>= 95 <100	10%
				>= 90 <95	5%
				>= 80 < 90	2%

- fine del documento -