

CONSIP S.p.A.

APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità specifici della fornitura

**Capitolato relativo all'affidamento dei servizi di
sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del
Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze**

SOMMARIO

1	DEFINIZIONI	3
2	INDICATORI DI QUALITÀ DELLO SVILUPPO E DELLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA E ADEGUATIVA	4
2.1	TRC01 - Tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo.....	4
2.2	CMD01 - Completezza documentazione modello dati	5
2.3	TFH01 - Tasso funzioni con Help On Line.....	6
2.4	SDC01 - Sospensione del collaudo	7
2.5	TPC01 - Test positivi in collaudo	8
2.6	GCF01 - Grado di comprensione delle funzioni	9
3	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E DEI PACCHETTI DI MERCATO	10
3.1	TRE01 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (cat1)	10
3.2	TRE02 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (cat2)	11
3.3	TRE03 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (cat3)	12
3.4	TRE04 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (cat4)	13
3.5	DFE01 - Difettosità in esercizio	14
3.6	TRI01 - Tempo di presa in carico intervento	15
3.7	TRI02 - Tempestività di intervento – diagnosi e pianificazione	16
4	INDICATORI DI QUALITÀ DEI PRODOTTI/SERVIZIO, FRONT-END E BACK-END.....	17
4.1	ARO01 - Aderenza delle risorse dichiarate in sede di offerta rispetto all'effettivo.....	17
4.2	RRP01 - Rispetto dei requisiti professionali	18
4.3	SUT01 - Soddisfazione degli utenti	19
4.4	PFI01 - Personale dei servizi inadeguato	20
4.5	TOP01 - Turn Over del Personale	21
4.6	RAA01 - Risorse aggiuntive allocabili	22
5	INDICATORI DI QUALITÀ PER SUPPORTO AGLI UTENTI, SUPPORTO INFORMATICO E CONSULENZA	23
5.1	PFI01 - Personale dei servizi inadeguato	23
5.2	TOP01 - Turn Over del Personale.....	24
5.3	RAA01 - Risorse aggiuntive allocabili	25
6	INDICATORI DI QUALITÀ PER REALIZZAZIONE WBT	26
6.1	VDF01 - Valutazione della formazione	26
6.2	TUA01 - Tasso di utilizzo in autoapprendimento	27
7	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA.....	28
7.1	RCP05 - Ritardo nella consegna di un prodotto.....	28
7.2	RCP04 - Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale.....	29
7.3	RCP03 - Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro.....	30
7.4	RLS01 - Ritardo nella consegna del Rapporto livelli di servizio	31
7.5	RMX01 - Rispetto del mix di risorse professionali.....	32
7.6	RFT01 - Rispetto delle competenze offerte	33
7.7	NRI01 - Numero massimo di rilievi tollerati per la fornitura	34

1 DEFINIZIONI

Rilievo: è la segnalazione formale di anomalie/scostamenti individuati rispetto ad adempimenti nell'esecuzione della fornitura.

Ad esempio oltre a specifici adempimenti espressamente previsti contrattualmente, possono dar luogo a rilievo: la segnalazione formale di errori di ortografia e/o sintassi nei documenti, la segnalazione di non conformità che impediscono l'approvazione di documenti, il non rispetto del valore di soglia di un indicatore, ecc.

Difetto: è un errore presente nel software da collaudare, latente finché non rilevato; le unità che si considerano come difetti sono l'elemento dato e l'elemento funzione; tali elementi devono essere inseriti in BIG¹ dal fornitore nel campo "Identificativo modulo" della sezione "Dettaglio esecuzione" all'atto della risoluzione del malfunzionamento.

Malfunzionamento: è un impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o gli effetti che un errore ha causato sulla base dati 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.

Periodo di riferimento: è l'intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori di soglia definiti per ogni indicatore.

Frequenza di misurazione: è la 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: sono circostanze particolari, definite dal committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.

La categoria dei malfunzionamenti rilevati in collaudo è così definita:

- categoria A: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni";
- categoria B: "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 C: " sono i malfunzionamenti minori.".

La categoria dei malfunzionamenti rilevati in esercizio è così definita:

- 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 non è impedito l'uso delle funzioni";
- categoria 4: "sono i malfunzionamenti di tipo marginale".

La categoria di malfunzionamento in esercizio e collaudo sarà assegnata dall'Amministrazione.

¹ O altro prodotto analogo per tenere traccia dei malfunzionamenti

2 INDICATORI DI QUALITÀ DELLO SVILUPPO E DELLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA E ADEGUATIVA

2.1 TRC01 - Tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Ripristino dell'operatività a seguito di malfunzionamenti rilevati in collaudo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di segnalazioni chiuse a fronte di malfunzionamenti di una specifica categoria (A/B/C) rilevati in collaudo (<i>N_{totale_interventi_ctg}</i>) Inizio della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria: Data e ora comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) Termine della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria: Data e ora fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>ad esempio può essere il tempo necessario per avviare la risoluzione di un malfunzionamento recidivo</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria A, B, C rilevati in collaudo		
Formula	$TRC01 = \frac{N_{interventi_ctg}(durata \leq valore\ limite)}{N_{totale_interventi_ctg}} \times 100$ con <i>durata</i> = (<i>termine</i> - <i>inizio</i> - <i>sospensione</i>)		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	<u>Categoria A:</u> ≥ 95% (<i>valorelimite</i> = 2 giorni lavorativi)	<u>Categoria B:</u> ≥ 95% (<i>valorelimite</i> = 4 giorni lavorativi)	<u>Categoria C:</u> ≥ 95% (<i>valorelimite</i> = 6 giorni lavorativi)
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

Durante il collaudo di ogni obiettivo gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

2.2 CMD01 - Completezza documentazione modello dati

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Completezza documentazione modello dati		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Tool di modellizzazione (Erwin o similari)
Periodo di riferimento	La durata della fase di analisi dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di oggetti del modello dati senza anomalie (<i>Nogg_modello_ok</i>) Numero di oggetti del modello dati (<i>Nogg_modello</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli oggetti del modello dati (fine analisi)		
Formula	$CMD01 = \frac{Nogg_modello_ok}{Nogg_modello} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$\geq 95 \%$		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

2.3 TFH01 - Tasso funzioni con Help On Line

Caratteristica	Usabilità	Sottocaratteristica	Apprendibilità
Aspetto da valutare	Percentuale di funzioni che dispongono dell'Help on line		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Codice in collaudo Specifiche funzionali
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero delle funzioni realizzate per l'obiettivo (<i>num_fun</i>) Numero delle funzioni realizzate per l'obiettivo provviste di help on line (<i>num_funHO</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TFH01 = \frac{Num_funHO}{Num_fun} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	= 100%		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

2.4 SDC01 - Sospensione del collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di giorni complessivo in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al fornitore		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Lettera formale di sospensione Lettera formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Ogni volta che viene sospeso il collaudo
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della singola sospensione collaudo ($D_{sospensione_j}$) Data della singola di ripresa del collaudo ($D_{ripresa_j}$) Numero di sospensioni del collaudo ($Sosp_collaudo$) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (<i>sia la prima che, qualora capiti, le successive</i>)		
Formula	Relativamente ai giorni lavorativi: $SDC01 = \sum_1^{Sosp_collaudo} (D_{ripresa_j} - D_{sospensione_j})$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 0		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> Qualora si rispetti la data prevista di rilascio in esercizio: Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia Qualora NON si rispetti la data prevista per il rilascio in esercizio ritardandola : Penale "Sospensione del collaudo" 		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

2.5 TPC01 - Test positivi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Test positivi in collaudo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG , Piano di Test – Realizzazione
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di segnalazioni BIG relative a casi di test eseguiti in collaudo con esito non positivo (<i>Ntest_notok</i>) Numero totale di casi di test previsti dal Piano di Test – Realizzazione (<i>Ntest</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i casi di test definiti nel Piano di Test – Realizzazione		
Formula	$TPC01 = \frac{(Ntest - Ntest_notok)}{Ntest} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$\geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

2.6 GCF01 - Grado di comprensione delle funzioni

Caratteristica	Usabilità	Sottocaratteristica	Comprensibilità
Aspetto da valutare	Percentuale di funzioni comprese dall'utente rispetto al totale delle funzioni realizzate per l'obiettivo.		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Questionario
Periodo di riferimento	I 6 mesi successivi alla messa in esercizio del singolo processo / funzionalità	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di risposte positive (<i>Nrispok</i>) • Numero di utenti che hanno risposto al questionario (<i>Nute</i>) • Numero di domande previste nel (<i>Ndom</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$GCF01 = \frac{\sum_{i=1}^{Nute} Nrispok}{Nute \times Ndom} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<= 80%		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

3 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E DEI PACCHETTI DI MERCATO

3.1 TRE01 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (cat1)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 1		
Unità di misura	Minuti	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari 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 [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili</u> al Fornitore (<i>sospensione</i>) 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 <u>rilevati</u> in esercizio		
Formule	$TRE01 = \sum_1^{tot_ctg1} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $\begin{cases} ritardo_j = durata_risoluzione_j - valorelimite & (se\ durata_risoluzione_j > valorelimite) \\ ritardo_j = 0 & (se\ durata_risoluzione_j \leq valorelimite) \end{cases}$ $durata_risoluzione_j = (termine_j - inizio_j - sospensione_j)$ $valorelimite = 24\ ore$		
Regole di arrotondamento	I secondi vanno arrotondati per difetto		
Valore di soglia	= 0		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia se $0 < TRE01 \leq 8\ ore$ Penale per “Carenza di tempestività di ripristino in esercizio” se $TRE01 > 8\ ore$ 		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

Durante l'esercizio del sistema, gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

3.2 TRE02 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (cat2)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 2		
Unità di misura	Minuti	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari 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</i>] (<i>inizio</i>) Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>sospensione</i>) Tempo non lavorativo comprese nel periodo di risoluzione di un malfunzionamento (<i>nolavor</i>) 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 <u>rilevati</u> in esercizio		
Formule	$TRE02 = \sum_1^{tot_ctg2} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $\begin{cases} ritardo_j = durata_risoluzione_j - valorelimite & (se\ durata_risoluzione_j > valorelimite) \\ ritardo_j = 0 & (se\ durata_risoluzione_j \leq valorelimite) \end{cases}$ $durata_risoluzione_j = (termine_j - inizio_j - sospensione_j - nolavor_j)$ $valorelimite = 16\ ore\ lavorative$		
Regole di arrotondamento	I secondi vanno arrotondati per difetto		
Valore di soglia	= 0		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia se $0 < TRE02 \leq 8$ ore Penale per “Carenza di tempestività di ripristino in esercizio” se $TRE02 > 8$ ore 		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

Durante l'esercizio del sistema, gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

3.3 TRE03 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (cat3)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 3		
Unità di misura	Minuti	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari 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 [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>sospensione</i>) Tempo non lavorativo comprese nel periodo di risoluzione di un malfunzionamento (<i>nolavor</i>) 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 <u>rilevati</u> in esercizio		
Formule	$TRE03 = \sum_1^{tot_ctg3} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $\begin{cases} ritardo_j = durata_risoluzione_j - valore\ limite & (se\ durata_risoluzione_j > valorelimite) \\ ritardo_j = 0 & (se\ durata_risoluzione_j \leq valorelimite) \end{cases}$ $durata_risoluzione_j = (termine_j - inizio_j - sospensione_j - nolavor_j)$ $valorelimite = 32\ ore\ lavorative$		
Regole di arrotondamento	I secondi vanno arrotondati per difetto		
Valore di soglia	= 0		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia per ogni ritardo di 8 ore 		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

Durante l'esercizio del sistema, gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

3.4 TRE04 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (cat4)

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	Minuti	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari 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 4 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>sospensione</i>) Tempo non lavorativo comprese nel periodo di risoluzione di un malfunzionamento (<i>nolavor</i>) Numero totale di segnalazioni di categoria 4 chiuse (<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 <u>rilevati</u> in esercizio		
Formule	$TRE04 = \sum_1^{tot_ctg4} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $\left\{ \begin{array}{ll} ritardo_j = durata_risoluzione_j - valore\ limite & (se\ durata_risoluzione_j > valore\ limite) \\ ritardo_j = 0 & (se\ durata_risoluzione_j \leq valore\ limite) \end{array} \right.$ $durata_risoluzione_j = (termine_j - inizio_j - sospensione_j - nolavor_j)$ $valore\ limite = 64\ ore\ lavorative$		
Regole di arrotondamento	I secondi vanno arrotondati per difetto		
Valore di soglia	= 0		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia per ogni ritardo di 8 ore 		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

Durante l'esercizio del sistema, gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

3.5 DFE01 - Difettosità in esercizio

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità residua nel primo periodo di esercizio – Tolleranza agli errori		
Unità di misura	Difetti	Fonte dati	BIG Mappa dei processi
Periodo di riferimento	6 mesi dalla messa in esercizio del singolo processo / funzionalità	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di difetti segnalati per processo di una specifica categoria di malfunzionamento (<i>N_{totale_difetti_CM}</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati ed inseriti su BIG di una specifica categoria di malfunzionamento per singolo processo / funzionalità in esercizio.		
Formula	$DFE01 = \sum N_{totale_difetti_CM}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia per categoria A	≤ 1		
Valore di soglia per categoria B o C	≤ 2		
Azioni contrattuali	Penale per “Eccesso di difettosità in esercizio”		
Eccezioni	Da concordare in corso d'opera con Consip		

3.6 TRI01 - Tempo di presa in carico intervento

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività degli interventi - tempo di presa in carico del problema (segnalazione ricevuta da parte del Fornitore)		
Unità di misura	Minuti	Fonte dati	Richieste d'intervento Registro interventi (o analogo)
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Orario di ricezione della richiesta (<i>Orario-ricezione</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss) Orario di presa in carico indicato nel registro interventi (<i>Orario-registrazione</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss) Tempo non lavorativo che intercorre tra la ricezione e la registrazione della richiesta di intervento (<i>ore_nolav</i>), ovvero per richieste ricevute e registrate in giorni solari diversi. 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste riportate nel Registro interventi (mail – telefonale) ricevute nel periodo di riferimento		
Formula	$TRI01 = (Orario_registrazione - Orario_ricezione) - ore_nolav$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<= 30 minuti. (nel 95% dei casi ed il 100% entro 60 minuti)		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

3.7 TRI02 - Tempestività di intervento – diagnosi e pianificazione

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività degli interventi – prima diagnosi e pianificazione dell'intervento		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	Registro interventi (o analogo)
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Orario di presa in carico indicato nel registro interventi (<i>Orario-registrazione</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss) Orario di comunicazione della prima diagnosi e della pianificazione dell'intervento (<i>Orario-diagnosi</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss) Tempo non lavorativo che intercorre tra la registrazione e la diagnosi/pianificazione della richiesta di intervento (<i>ore_nolav</i>), ovvero per richieste registrate e pianificate in giorni solari diversi. 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste registrate nel periodo di riferimento		
Formula	$TRI02 = (Orario_diagnosi - Orario_registrazione) - ore_nolav$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<= 2 ore. (nel 95% dei casi ed il 100% entro 4 ore)		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

4 INDICATORI DI QUALITÀ DEI PRODOTTI/SERVIZIO, FRONT-END E BACK-END

4.1 ARO01 - Aderenza delle risorse dichiarate in sede di offerta rispetto all'effettivo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Aderenza delle risorse umane dichiarate in sede di offerta rispetto all'effettivo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Curricula delle risorse Offerta tecnica Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Anno	Frequenza delle misure	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero gg/uomo complessivi relativi alle risorse del fornitore, impegnate sulla consulenza organizzativa, il cui curriculum è stato presentato nell'offerta (<i>Ngg_off</i>) Totale gg/uomo relativo a tutte le risorse del fornitore impegnate sulla consulenza organizzativa (<i>Ngg</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse impiegate nella fornitura		
Formula	$ARO01 = \frac{Ngg_off}{Ngg} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$\geq 80\%$		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

4.2 RRP01 - Rispetto dei requisiti professionali

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Misura il rispetto dei requisiti richiesti per i profili professionali delle risorse da fornire		
Unità di misura	Adimensionale (<i>su base percentuale</i>)	Fonte dati	Curricula delle risorse Offerta tecnica Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Anno	Frequenza delle misure	Ad evento: presentazione di risorse
Dati elementari da rilevare	Requisiti richiesti per figura professionale, per ogni risorsa della figura		
Regole di campionamento	<p>La misura viene effettuata considerando i requisiti minimi richiesti nella documentazione di gara e gli eventuali requisiti aggiuntivi proposti dal Fornitore in sede di offerta.</p> <p>Per tutti i requisiti è indicata una pesatura per caratteristiche di importanza / criticità. La verifica deve essere effettuata, per ogni profilo professionale, per ogni risorsa proposta, in base all'esame del curriculum presentato afferente i profili previsti nel Piano di lavoro.</p>		
Formula	$RRP01 = RSOD * 100 / RRIC$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RSOD è la somma pesata dei requisiti soddisfatti di tutte le risorse offerte di tutte le figure professionali • RRIC è la somma pesata dei requisiti richiesti di ogni figura professionale moltiplicato il numero delle risorse richieste per figura professionale 		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 0,5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 0,5 		
Valore di soglia	≥ 90%		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia e non accettazione della risorsa.		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

4.3 SUT01 - Soddisfazione degli utenti

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti		
Unità di misura	Numeri positivi su scala da [0, 10]	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Anno	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Punteggio della singola domanda del questionario (<i>punteggio_i</i>) Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) Numero totale di questionari (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio di assistenza da intervistare da concordare con Consip e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$SUT01 = \frac{\sum_1^{Nquestionari} Punt_quest_j}{Nquestionari} \quad \text{dove} \quad Punt_quest = \frac{\sum_1^{Ndomande} punteggio_i}{Ndomande}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	≥ 8		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

4.4 PFI01 - Personale dei servizi inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Personale dei servizi inadeguato		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse della fornitura da parte di Consip
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di sostituzioni richieste formalmente da Consip del personale di manutenzione, assistenza, interfacce di sviluppo e Capo Progetto (<i>Nsostituzioni</i>) • Numero medio di persone utilizzate dal Fornitore nel periodo di riferimento corrente (<i>Npersone</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Consip che riguardano il personale di manutenzione, assistenza, interfacce di sviluppo e Capo Progetto nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$PFI01 = \frac{Nsostituzioni}{Npersone} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	< 3 %		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

4.5 TOP01 - Turn Over del Personale

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Gestione delle risorse umane
Aspetto da valutare	Turn over del personale		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Lettere di sostituzione di risorse da parte del fornitore
Periodo di riferimento	Anno	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di sostituzioni non richieste da Consip per il personale di manutenzione, assistenza, interfacce di sviluppo e Capo Progetto (<i>Nsostituzioni</i>) • Numero medio di persone utilizzate dal Fornitore nel periodo di riferimento corrente (<i>Npersone</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni non richieste da Consip che riguardano il personale di manutenzione, assistenza, interfacce di sviluppo e Capo Progetto nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$TOP01 = \frac{Nsostituzioni}{Npersone} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è $\leq 0,5$ - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	< 8 %		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

4.6 RAA01 - Risorse aggiuntive allocabili

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Flessibilità nella gestione delle attività di picco
Aspetto da valutare	Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro 2 settimane dalla richiesta		
Unità di misura	Adimensionale (<i>su base percentuale</i>)	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza delle misure	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di FTE aggiuntivi allocabili entro 2 settimane dalla richiesta (<i>NFTE_agg</i>) Numero medio FTE nel periodo di rilevazione (<i>NFTE</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di risorse aggiuntive per la gestione delle attività di picco del periodo di riferimento		
Formula	$RAA01 = \frac{NFTE_agg}{NFTE} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$\geq 20\%$		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

5 INDICATORI DI QUALITÀ PER SUPPORTO AGLI UTENTI, SUPPORTO INFORMATICO E CONSULENZA

5.1 PFI01 - Personale dei servizi inadeguato

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Gestione delle risorse umane
Aspetto da valutare	Personale dei servizi inadeguato		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse della fornitura da parte di Consip
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di sostituzioni richieste formalmente da Consip del personale di manutenzione, assistenza, interfacce di sviluppo e Capo Progetto (<i>Nsostituzioni</i>) Numero medio di persone utilizzate dal Fornitore nel periodo di riferimento corrente (<i>Npersone</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Consip che riguardano il personale di manutenzione, assistenza, interfacce di sviluppo e Capo Progetto nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$PFI01 = \frac{Nsostituzioni}{Npersone} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	< 3 %		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

5.2 TOP01 - Turn Over del Personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over del personale		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere di sostituzione di risorse da parte del fornitore
Periodo di riferimento	Anno	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di sostituzioni non richieste da Consip per il personale di manutenzione, assistenza, interfacce di sviluppo e Capo Progetto (<i>Nsostituzioni</i>) Numero medio di persone utilizzate dal Fornitore nel periodo di riferimento corrente (<i>Npersone</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni non richieste da Consip che riguardano il personale di manutenzione, assistenza, interfacce di sviluppo e Capo Progetto nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$TOP01 = \frac{Nsostituzioni}{Npersone} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	< 8 %		
Azioni contrattuali	Rilievo sui servizi della fornitura		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

5.3 RAA01 - Risorse aggiuntive allocabili

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Flessibilità nella gestione delle attività di picco
Aspetto da valutare	Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro 2 settimane dalla richiesta		
Unità di misura	Adimensionale (<i>su base percentuale</i>)	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza delle misure	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di FTE aggiuntivi allocabili entro 2 settimane dalla richiesta (<i>NFTE_agg</i>) Numero medio FTE nel periodo di rilevazione (<i>NFTE</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di risorse aggiuntive per la gestione delle attività di picco del periodo di riferimento		
Formula	$RAA01 = \frac{NFTE_agg}{NFTE} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 0,5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 0,5		
Valore di soglia	≥ 20%		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

6 INDICATORI DI QUALITÀ PER REALIZZAZIONE WBT

6.1 VDF01 - Valutazione della formazione

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Comprensibilità
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti - Giudizio dell'utenza sull'efficacia del supporto erogato attraverso interfaccia di semplice utilizzo con linguaggio di semplice comprensibilità.		
Unità di misura	Numeri positivi su scala da [0, 10]	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Punteggio della singola domanda del questionario (<i>punteggio_i</i>) Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) Numero totale di questionari (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio di assistenza da intervistare da concordare con Consip e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$VDF01 = \frac{\sum_{j=1}^{N_{questionari}} Punt_quest_j}{N_{questionari}} \quad \text{dove} \quad Punt_quest = \frac{\sum_{i=1}^{N_{domande}} punteggio_i}{N_{domande}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al decimo di punto per difetto se la seconda cifra decimale è $\leq 0,5$ - al decimo di punto per eccesso se la seconda cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	≥ 8		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

6.2 TUA01 - Tasso di utilizzo in autoapprendimento

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Comprensibilità
Aspetto da valutare	Grado di autoapprendimento consentito dal sistema dell'utenza nell'utilizzo del sistema senza ricorso ad altre forme di addestramento		
Unità di misura	Numeri positivi su scala da [0, 10]	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Trimestre successivo al rilascio in esercizio del WBT	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Punteggio della singola domanda del questionario (<i>punteggio_i</i>) Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) Numero totale di questionari (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti da intervistare da concordare con Consip e che orientativamente sarà pari al 20% del totale		
Formula	$TUA01 = \frac{\sum_1^{Nquestionari} Punt_quest_j}{Nquestionari} \quad \text{dove} \quad Punt_quest = \frac{\sum_1^{Ndomande} punteggio_i}{Ndomande}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al decimo di punto per difetto se la seconda cifra decimale è ≤ 0,5 - al decimo di punto per eccesso se la seconda cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	≥ 8		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

7 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA

7.1 RCP05 - Ritardo nella consegna di un prodotto

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Ritardo nella consegna di un prodotto rispetto all'ultimo piano di lavoro approvato		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, riportata nell'ultimo piano di lavoro approvato (<i>data_prev</i>) Data consegna/riconsegna di un prodotto (<i>data_eff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCP05 = data_eff - data_prev \quad (se\ data_eff \geq data_prev)$ $RCP05 = 0 \quad (se\ data_eff < data_prev)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	= 0		
Azioni contrattuali	Penale per ogni giorno di “Ritardo nella consegna di un prodotto” oppure penale per “Ritardo nella consegna delle soluzioni migliorative prodotte in sede di offerta”		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell’indicatore		

7.2 RCP04 - Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazione temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Contratto Lettere di consegna Lettere di approvazione o di non approvazione o lettere di rilievo Lettera di richiesta di aggiornamento
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista consegna/riconsegna del Piano della Qualità Generale (<i>data_prev</i>) Data consegna/riconsegna del Piano della Qualità Generale (<i>data_eff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCP04 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 0		
Azioni contrattuali	Penale per “Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale”		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell’indicatore		

7.3 RCP03 - Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazione temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Contratto Lettere di consegna Lettere di approvazione o di non approvazione o lettere di rilievo Lettera di richiesta di aggiornamento documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista consegna/riconsegna del Piano di Lavoro (<i>data_prev</i>) Data consegna/riconsegna del Piano di Lavoro (<i>data_eff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCP03 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 0		
Azioni contrattuali	Penale per “Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro”		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell’indicatore		

7.4 RLS01 - Ritardo nella consegna del Rapporto livelli di servizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazione temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nella consegna del Rapporto Livelli di Servizio		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Contratto Lettere di consegna Lettere di approvazione o di non approvazione o lettere di rilievo Lettera di richiesta di aggiornamento
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista consegna/riconsegna del Rapporto Livelli di Servizio (<i>data_prev</i>) • Data consegna/riconsegna del Rapporto Livelli di Servizio (<i>data_eff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLS01 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 0		
Azioni contrattuali	Penale per “Ritardo nella consegna del Rapporto Livelli di Servizio”		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell’indicatore		

7.5 RMX01 - Rispetto del mix di risorse professionali

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Misura il rispetto dell'impiego delle risorse professionali proposte in sede di offerta		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Analisi della documentazione di rilevazione delle presenze Piano della Qualità
Periodo di riferimento	Annuale	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	Giornate erogate per ogni figura professionale prevista nell'ambito del servizio.		
Regole di campionamento	La rilevazione viene eseguita per tutti i servizi ed in funzione dei mix previsti nel capitolato tecnico (o nell'offerta se migliorativi).		
Formula	$RMX01 = (x * 100) / y$ dove: $x = \text{N}^\circ \text{ di giornate erogate per la singola figura professionale impiegata}$ $y = \text{N}^\circ \text{ di giornate erogate per tutte le figure professionali impiegate}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al decimo di punto per difetto se la seconda cifra decimale è ≤ 5 - al decimo di punto per eccesso se la seconda cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	\geq valore di soglia previsto per la singola figura professionale		
Azioni contrattuali	Penale per “mancato rispetto del mix di risorse professionali”		
Eccezioni	Questo indicatore non sarà utilizzato dalla Consip per avvalersi della facoltà di prorogare il contratto per ulteriori 12 mesi (CTR Art. 4 Comma 2)		

7.6 RFT01 - Rispetto delle competenze offerte

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Misura il rispetto dell'impegno delle risorse professionali proposte in sede di offerta		
Unità di misura	FTE	Fonte dati	Curricula delle risorse Offerta tecnica Piano di lavoro Consuntivi giornate erogate
Periodo di riferimento	Anno	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	Per ogni singola tipologia di certificazione: <ul style="list-style-type: none"> • Impegni annui richiesti espressi in FTE • Impegni annui erogati espressi in FTE 		
Regole di campionamento	Viene eseguita una misura per ogni tipologia di certificazione richiesta.		
Formula	$RFT01 = (x / 210)$ dove: <ul style="list-style-type: none"> • x = N° di giornate erogate dalla singola risorsa in possesso della certificazione richiesta. 		
Regole di arrotondamento	L'arrotondamento è alla cifra intera		
Valore di soglia	\geq N° FTE specialistici richiesti		
Azioni contrattuali	Penale per “ <i>mancato rispetto di impegno delle risorse professionali proposte</i> ”		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

7.7 NRI01 - Numero massimo di rilievi tollerati per la fornitura

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al fornitore tramite lettera/e di rilievo emessi dal responsabile del contratto Consip o dai responsabili di progetto e/o di servizio Consip. A seguito dell'applicazione di una penale, tutti i rilievi che hanno dato origine alla penale non vanno più conteggiati nelle successive rilevazioni dell'indicatore.

Caratteristica	Accuratezza del Fornitore	Sottocaratteristica	-----
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti contrattuali		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	Intero contratto	Frequenza di misurazione	Ad evento a cura Consip
Dati elementari da rilevare	Rilievo emesso su adempimenti contrattuali attribuibili direttamente alla gestione della fornitura (<i>Ril_ademp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento. Vanno esclusi dal conteggio tutti quei rilievi che hanno generato l'applicazione di penali.		
Formula	$NRI01 = \sum Ril_ademp_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 5		
Azioni contrattuali	Penale per “ <i>Eccesso di rilievi tollerati</i> ” per la fornitura		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		