

CONSIP S.p.A.

APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità della fornitura

Capitolato relativo all'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e supporto all'apprendimento dei sistemi di Protocollo del Ministero dell'Economia e delle Finanze

INDICE

1	MODALITÀ DI GESTIONE DELLE “PROPOSTE MIGLIORATIVE” PRESENTATE NELL’OFFERTA TECNICA.....	3
2	QUADRO DI RIEPILOGO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	6
3	DEFINIZIONI	8
4	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AGLI OBIETTIVI.....	9
4.1	SLO01 - Slittamento della fine dell’obiettivo	9
4.2	TES01 - Test eseguiti con successo (dal Fornitore)	10
4.3	TPC01 - Test eseguiti con successo in collaudo	11
4.4	SCL01 - Giorni di sospensione del collaudo	12
4.5	DCM01 - Difettosità in collaudo (per tipologia di malfunzionamento)	13
4.6	TROC - Tempestività di ripristino dell’operatività in collaudo	14
4.7	RTO - Rilievi sull’obiettivo	15
5	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	16
5.1	TDP01 - Tempestività di intervento – diagnosi e pianificazione	16
5.2	TRE01 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 1).....	17
5.3	TRE02 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 2).....	18
5.4	TRE03 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 3).....	19
5.5	TRE04 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 4).....	20
5.6	CSR - Case recidivi.....	21
5.7	DIF01 - Difettosità in esercizio	22
6	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASE DATI	23
6.1	TRU - Tempo medio di risposta all’utente o di prima diagnosi	23
6.2	DGA - Disponibilità del servizio di gestione applicativi e basi dati.....	24
6.3	RAA01 - Risorse aggiuntive allocabili	25
7	INDICATORI DI QUALITÀ RELATIVI AL SERVIZIO DI SUPPORTO ALL’APPRENDIMENTO.....	26
7.1	VFO01- Valutazione della formazione	26
8	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA	27
8.1	RCD - Slittamento nella consegna di un deliverable della fornitura.....	27
8.2	PFI01 - Personale della fornitura inadeguato	28
8.3	TOP01 - Turn Over del Personale	29
8.4	ISP01 - Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale	30
8.5	MRP01- Rispetto del mix di risorse professionali.....	31
8.6	SUT01 - Soddisfazione degli utenti.....	32
8.7	NRT01 - Rilievi sulla fornitura.....	33

1 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE “PROPOSTE MIGLIORATIVE” PRESENTATE NELL’OFFERTA TECNICA

Le proposte migliorative presentate in sede di offerta tecnica al fine dell’attribuzione del punteggio tecnico, saranno gestite secondo le modalità indicate nella successiva tabella.

Le attività derivanti da soluzioni progettuali proposte nonché le proposte relative al miglioramento dei tempi di consegna dei prodotti saranno assimilate ad obiettivi di sviluppo a corpo, con relativa manutenzione senza oneri aggiuntivi per Consip, saranno gestite con le stesse modalità degli obiettivi di sviluppo e faranno riferimento agli stessi Indicatori di Qualità dello Sviluppo.

Le proposte migliorative dei livelli di servizio saranno inserite nel Piano della Qualità Generale.

La tabella riporta per ciascun criterio di valutazione il riferimento riportato nel Disciplinare di gara.

Criteri		Modalità di gestione	Indicatore
C10b	<p>Il Fornitore deve rendere disponibile entro 2 mesi dalla data di inizio fornitura (o entro il termine previsto nell’offerta tecnica, se migliorativo) la soluzione proposta (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) per il troubleshooting del servizio di assistenza utenti, con particolare riguardo alla registrazione e la gestione delle segnalazioni ricevute e smistate.</p> <p>Tale implementazione deve avvenire con il supporto di tool o di prodotti resi disponibili dal fornitore per tutta la durata contrattuale, compresi nel corrispettivo globale della fornitura, e deve prevedere la consegna del contenuto della base dati a conclusione del servizio</p>	Tale soluzione sarà assimilata ad un obiettivo di sviluppo a corpo del valore economico di € 124.000,00 (centoventiquattromila/00)	RCD - Slittamento nella consegna di un deliverable della fornitura

Criteri		Modalita' di gestione	Indicatore
C11	<p>Il Fornitore si impegna ad adottare entro 2 mesi dalla data di inizio fornitura (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) la soluzione proposta (compresa nel corrispettivo globale della fornitura), per lo svolgimento delle attività di test funzionali e prestazionali (stress test e capacity planning) e di supporto al collaudo.</p> <p>Tale soluzione deve esplicitare l'hardware, gli strumenti e i prodotti che dovranno essere messi a disposizione dal fornitore per l'intera durata della fornitura, nonché gli output resi disponibili. L'hardware, gli strumenti e i prodotti, per l'esecuzione delle attività e per tutta la durata contrattuale, saranno compresi nel corrispettivo globale della fornitura</p>	Tale soluzione sarà assimilata ad un obiettivo di sviluppo a corpo del valore economico di € 248.000,00 (duecentoquarantottomila/00)	RCD - Slittamento nella consegna di un deliverable della fornitura
C14	<p>Il Fornitore deve rendere disponibile entro 2 mesi dalla data di inizio fornitura (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) il "portale" accessibile da parte di Consip via WEB per la consultazione della documentazione ufficiale di progetto, di quella in lavorazione e per il controllo della fornitura nel suo complesso e/o per singole attività - compreso nel corrispettivo globale della fornitura. Il 'portale' è da intendersi come unico punto di accesso per la gestione globale della fornitura</p>	Tale soluzione sarà assimilata ad un obiettivo di sviluppo a corpo del valore economico di € 248.000,00 (duecentoquarantottomila/00)	RCD - Slittamento nella consegna di un deliverable della fornitura
C15	<p>Il Fornitore deve rendere disponibile entro 3 mesi dalla data di inizio fornitura (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) la soluzione proposta (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) per l'implementazione di uno strumento di supporto che consenta il monitoraggio via WEB da parte di Consip ('cruscotto') dell'andamento in tempo reale dei livelli di servizio.</p>	Tale soluzione sarà assimilata ad un obiettivo di sviluppo a corpo del valore economico di € 186.000,00 (centottantaseimila/00)	RCD - Slittamento nella consegna di un deliverable della fornitura

Criteri		Modalita' di gestione	Indicatore
C16	Il Fornitore deve rendere disponibile entro 4 mesi dalla data di inizio fornitura (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) la soluzione proposta (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) per mantenere l'allineamento dell'intera documentazione (sia di applicazione sia di area applicativa) in considerazione della molteplicità di interventi che possono derivare dai diversi servizi/attività.	Tale soluzione sarà assimilata ad un obiettivo di sviluppo a corpo del valore economico di € 124.000,00 (centoventiquattromila/00)	RCD - Slittamento nella consegna di un deliverable della fornitura
C17	Il Fornitore deve rendere disponibile entro 4 mesi dalla data di inizio fornitura (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) la soluzione proposta (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) in termini di risorse dedicate, strumenti adottati e modalità operative per garantire il controllo della configurazione e del versioning del software sia nelle fasi di sviluppo che in quelle di manutenzione del software in caso di interventi concomitanti.	Tale soluzione sarà assimilata ad un obiettivo di sviluppo a corpo del valore economico di € 186.000,00 (centottantaseimila/00)	RCD - Slittamento nella consegna di un deliverable della fornitura
C18	Il Fornitore deve rendere disponibile entro 6 mesi dalla data di inizio fornitura (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) la soluzione proposta (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) per l'automazione delle rilevazioni della customer satisfaction sugli utenti finali, in modo anonimo e via web (la soluzione dovrà essere resa disponibile su apparecchiature di proprietà del MEF)	Tale soluzione sarà assimilata ad un obiettivo di sviluppo a corpo del valore economico di € 124.000,00 (centoventiquattromila/00)	RCD - Slittamento nella consegna di un deliverable della fornitura

2 QUADRO DI RIEPILOGO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Di seguito si trovano gli indicatori di qualità definiti per la fornitura con le relative Azioni contrattuali previste.

INDICATORI DI QUALITÀ		AZIONE CONTRATTUALE		
		Rilievo Obiettivo	Rilievo Fornitura	Penale
SLO01	Slittamento della fine dell'obiettivo	X		
TES01	Test eseguiti con successo (dal Fornitore)	X		
TPC01	Test eseguiti con successo in collaudo	X		
SCL01	Giorni di sospensione del collaudo	X		X
DCM01	Difettosità in collaudo (per tipologia di malfunzionamento)	X		X
TROC	Tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo	X		X
RTO	Rilievi sull'obiettivo			X
TDP01	Tempestività di intervento – diagnosi e pianificazione			X
TRE01	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 1)			X
TRE02	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 2)			X
TRE03	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 3)		X	
TRE04	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 4)		X	
CSR	Case recidivi			X
DIF01	Difettosità in esercizio			X
TRU	Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi			X
DGA	Disponibilità del servizio di gestione applicativi e basi dati		X	
RAA01	Risorse aggiuntive allocabili		X	
VFO01	Valutazione della formazione		X	
RCD	Slittamento nella consegna di un deliverable della fornitura			X
PFI01	Personale della fornitura inadeguato			X
TOP01	Turn over del Personale		X	X
ISP01	Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale			X
MRP01	Rispetto del mix di risorse professionali			X

INDICATORI DI QUALITÀ		AZIONE CONTRATTUALE		
		Rilievo Obiettivo	Rilievo Fornitura	Penale
SUT01	Soddisfazione degli Utenti		X	
NRT01	Rilievi sulla fornitura			X

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli previsti, o valori di soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità (Generale e/o dell'Obiettivo), a discrezione di Consip.

Si precisa che le ore lavorative o giorni lavorativi sono definiti in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato e devono tener conto degli eventuali prolungamenti di orario concordati.

3 DEFINIZIONI

Difetto: è un errore presente nel software, 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 BIG dal fornitore nel campo "Identificativo modulo" della sezione "Dettaglio esecuzione" all'atto della risoluzione del malfunzionamento.

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.

4 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AGLI OBIETTIVI

4.1 SLO01 - Slittamento della fine dell'obiettivo

L'indicatore valuta se la durata effettiva dell'obiettivo è maggiore rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata da Consip, considerando la data di attivazione come la data di partenza, comune alle due durate, per il calcolo della metrica.

L'indicatore valuta lo slittamento della data di fine obiettivo (riportata nella lettera di accettazione come data di accettazione) rispetto alla data di fine obiettivo prevista nell'ultima pianificazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della data di fine effettiva dell'obiettivo (data di accettazione) rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Piano di lavoro obiettivo Lettera di accettazione
Periodo di riferimento	La durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data di accettazione (<i>data_accet</i>)Data di accettazione prevista dall'ultima pianificazione (<i>data_pian_accett</i>)Data di attivazione dell'obiettivo (<i>data_attiv</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLO01 = (data_accet - data_attiv) - (data_pian_accett - data_attiv)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLO01 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.2 TES01 – Test eseguiti con successo (dal Fornitore)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con successo (dal Fornitore)		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di Test – Realizzazione
Periodo di riferimento	La durata della fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di casi di test previsti dal Piano di Test – Realizzazione ed eseguiti con esito positivo (<i>num_test_ok</i>) Numero totale di casi di test previsti dal Piano di Test – Realizzazione (<i>num_test</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i casi di test definiti nel Piano di Test – Realizzazione		
Formula	$TES01 = \frac{num_test_ok}{num_test} \times 100$		
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	TES01=100%		
Azioni contrattuali	Rilievo sull'obiettivo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.3 TPC01 – Test eseguiti con successo in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con successo dal Fornitore prima del rilascio e che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito non positivo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG, Piano di Test – Realizzazione
Periodo di riferimento	La durata della fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati 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>num_test_notok</i>) Numero totale di casi di test previsti dal Piano di Test – Realizzazione e rieseguiti in collaudo (<i>num_test</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i casi di test definiti nel Piano di Test – Realizzazione		
Formula	$TPC01 = \frac{(num_test - num_test_notok)}{num_test} \times 100$		
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	TPC01= 100%		
Azioni contrattuali	Rilievo sull'obiettivo per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.4 SCL01 – 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 di sviluppo o di mev per cause imputabili al Fornitore.

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 solari	Fonte dati	Lettera formale di sospensione del collaudo Lettera formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data della singola sospensione collaudo ($data_sospensione_j$) • Data della singola ripresa del collaudo ($data_ripresa_j$) • Numero di sospensioni del collaudo ($num_sosp_collaudo$) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (<i>sia la prima che, qualora capiti, le successive</i>)		
Formula	$SCL01 = \sum_{j=1}^{num_sosp_collaudo} (data_ripresa_j - data_sospensione_j)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SCL01 = 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> • Rilievo sull'obiettivo qualora si rispetti la data prevista di rilascio in esercizio • Penale "Sospensione del collaudo" qualora NON si rispetti la data prevista per il rilascio in esercizio 		
Eccezioni	Nessuna		

4.5 DCM01 - Difettosità in collaudo (per tipologia di malfunzionamento)

Per *difettosità in collaudo* si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi alle 3 categorie di malfunzionamento emersi in fase di collaudo dell'obiettivo, e i FP di tipo ADD', CFP', CHGA' risultanti dal documento "Conteggio FP - Modulo per conteggio" rilasciato dal fornitore al termine della fase di realizzazione.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo per tipologia di malfunzionamento		
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG, modulo “Conteggio FP – Modulo per conteggio”
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell’obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di difetti (<i>segnalati su BIG</i>) che hanno generato durante il collaudo malfunzionamenti di categoria A o B (<i>num_difetti_bloccanti</i>)Numero totale di difetti (<i>segnalati su BIG</i>) che hanno generato durante il collaudo malfunzionamenti di categoria C (<i>num_difetti_nonbloccanti</i>)Numero totale di FP di tipo ADD’, CFP’, CHGA’ risultanti dal documento “Conteggio FP – Modulo per conteggio) di tutte le applicazioni toccate dall’obiettivo (<i>num_tot_FP</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il collaudo sulle applicazioni impattate dall’obiettivo in relazione alla categoria di malfunzionamento		
Formula	$DCM01_B = \frac{num_difetti_bloccanti}{num_tot_FP}$		
	$DCM01_NB = \frac{num_difetti_nonbloccanti}{num_tot_FP}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al centesimo di punto: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,005 - per eccesso se la parte decimale è > 0,005		
Valore di soglia	DCM01_B< = 0,02		DCM01_NB < = 0,05
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none">Penale “Eccesso per difettosità in collaudo” per i difetti che hanno originato malfunzionamenti bloccantiRilievo sull’obiettivo per obiettivi di classe di rischio C		
Eccezioni	Nessuna		

4.6 TROC – Tempestività di ripristino dell’operatività in collaudo

Durante il collaudo di ogni obiettivo di sviluppo e mev gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo avranno i seguenti livelli di ripristino della piena operatività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell’operatività in collaudo a seguito di malfunzionamenti valutata rispetto alla durata prevista		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	La fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell’indisponibilità dell’ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>) Numero totale di segnalazioni chiuse a fronte di malfunzionamenti rilevati in collaudo (<i>num_tot_malf_coll</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRCR = \sum_1^{num_tot_malf_coll} ritardo_j$ <div> dove: <div> <div> $ritardo_j = durata_risoluzione_j - valore\ limite$ (se $durata_risoluzione_j > valore\ limite$) </div> <div> $ritardo_j = 0$ (se $durata_risoluzione_j \leq valore\ limite$) </div> </div> $durata_risoluzione_j = (termine_j - inizio_j - TRO_j)$ </div>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TROC = 0$ ($valore\ limite = \begin{cases} 48 \text{ ore esclusi sabati e festivi (categoria A)} \\ 96 \text{ ore esclusi sabati e festivi (categoria B)} \\ 144 \text{ ore esclusi sabati e festivi (categoria C)} \end{cases}$)		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> Penale “Carenza Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio” per $TRCR > 8$ ore Rilievo sull’obiettivo per $TRCR \leq 8$ ore 		
Eccezioni	Nessuna		

4.7 RTO - Rilievi sull'obiettivo

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 servizio Consip.

Il numero dei rilievi tollerati dall'obiettivo è in relazione alle soglie che sono differenziate per classe di rischio, e poi per numero di Punti Funzione o Giorni persona dell'obiettivo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	La durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di rilievi emessi sull'obiettivo (<i>num_rilievi_obiettivo</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante la durata dell'obiettivo e notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.		
Formula	$RTO = num_rilievi_obiettivo$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<div> <div>RTO <= 2</div> <div>se classe di rischio A o FP Obiettivo > 750 o GP > 500</div> </div> <div> <div>RTO <= 3</div> <div>se classe di rischio B o 150 < FP Obiettivo <= 750 o 100 < GP <= 500</div> </div> <div> <div>RTO <= 4</div> <div>se classe di rischio C o FP Obiettivo <= 150 o GP <= 100</div> </div>		
Azioni contrattuali	Penale "Eccesso di rilievi tollerati per obiettivo" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

5 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

5.1 TDP01 - Tempestività di intervento – diagnosi e pianificazione

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di intervento – diagnosi e pianificazione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Mantis o soluzione proposta
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Orario di presa in carico indicato nel registro interventi (<i>Ora_registrazione</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss) Orario di comunicazione della prima diagnosi e della pianificazione dell'intervento (<i>Ora_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_nonlav</i>), ovvero per richieste registrate e pianificate in giorni solari diversi. 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste registrate nel periodo di riferimento		
Formule	$TDP01 = \frac{num_richieste(presaincarico \leq valore\ limite)}{num_totale_richieste} \times 100$ <p>dove</p> $presaincarico = (Ora_diagnosi - Ora_registrazione - ore_nonlabor)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TDP01 \geq 95% (<i>valore limite = 2 ore lavorative</i>) TDP01 = 100% (<i>valore limite = 4 ore lavorative</i>)		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> Penale "Tempestività di intervento – diagnosi e pianificazione" 		
Eccezioni	Nessuna		

5.2 TRE01 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 1)

Durante l'esercizio del sistema, gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti di categoria 1 dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

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	Punto percentuale	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di segnalazioni chiuse a fronte di malfunzionamenti di categoria 1 rilevati in esercizio (<i>num_interventi_ctg1</i>) Inizio della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1 (<i>inizio</i>): Data e ora comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1 (<i>termine</i>): Data e ora fine esecuzione [<i>fase esecuzione</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 non imputabili al Fornitore Numero di ore non lavorative comprese nel periodo di risoluzione di un malfunzionamento (<i>ore_nonlavor</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	$TRE01 = \frac{num_interventi_ctg1(durata \leq valore\ limite)}{num_interventi_tot_ctg1} \times 100$ <p>dove <i>durata</i> = (<i>termine</i> – <i>inizio</i> – <i>sospensione</i> – <i>ore_nonlavor</i>)</p>		
Regole di arrotondamento	I secondi vanno arrotondati per difetto		
Valore di soglia	1) TRE01 ≥ 95% (<i>valore limite</i> = 6 ore lavorative) 2) TRE01 = 100% (<i>valore limite</i> = 8 ore lavorative)		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto di un valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> Penale “Carenza di tempestività di ripristino in esercizio” 		
Eccezioni	Nel primo anno contrattuale la penale non si applica relativamente al software applicativo sul quale presta garanzia il precedente fornitore		

5.3 TRE02 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 2)

Durante l'esercizio del sistema, gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti di categoria 2 dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

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	Ore	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di segnalazioni chiuse a fronte di malfunzionamenti di categoria 2 rilevati in esercizio (<i>num_interventi_ctg2</i>) Inizio della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2 (<i>inizio</i>): Data e ora comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2 (<i>termine</i>): Data e ora fine esecuzione [<i>fase esecuzione</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 non imputabili al Fornitore Numero di ore non lavorative comprese nel periodo di risoluzione di un malfunzionamento (<i>ore_nonlabor</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	$TRE02 = \frac{num_interventi_ctg2(durata \leq valore\ limite)}{num_interventi_tot_ctg1} \times 100$ <p>dove $durata = (termine - inizio - sospensione - ore_nonlabor)$</p>		
Regole di arrotondamento	I secondi vanno arrotondati per difetto		
Valore di soglia	1) $TRE02 \geq 95\%$ (<i>valore limite = 8 ore lavorative</i>) 2) $TRE02 = 100\%$ (<i>valore limite = 12 ore lavorative</i>)		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto di un valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> Penale "Carenza di tempestività di ripristino in esercizio" 		
Eccezioni	Nel primo anno contrattuale la penale non si applica relativamente al software applicativo sul quale presta garanzia il precedente fornitore		

5.4 TRE03 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 3)

Durante l'esercizio del sistema, gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti di categoria 3 dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

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	Ore	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di segnalazioni chiuse a fronte di malfunzionamenti di categoria 3 rilevati in esercizio (<i>num_interventi_ctg3</i>) Inizio della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3 (<i>inizio</i>): Data e ora comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3 (<i>termine</i>): Data e ora fine esecuzione [<i>fase esecuzione</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 non imputabili al Fornitore Numero di ore non lavorative comprese nel periodo di risoluzione di un malfunzionamento (<i>ore_nonlabor</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	$TRE03 = \frac{num_interventi_ctg3(durata \leq valore\ limite)}{num_interventi_tot_ctg1} \times 100$ <p>dove $durata = (termine - inizio - sospensione - ore_nonlabor)$</p>		
Regole di arrotondamento	I secondi vanno arrotondati per difetto		
Valore di soglia	1) $TRE03 \geq 95\%$ (<i>valore limite = 16 ore lavorative</i>) 2) $TRE03 = 100\%$ (<i>valore limite = 24 ore lavorative</i>)		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto di un valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> Rilievo sulla fornitura 		
Eccezioni	Nessuna		

5.5 TRE04 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (categoria 4)

Durante l'esercizio del sistema, gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti di categoria 4 dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

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	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di segnalazioni chiuse a fronte di malfunzionamenti di categoria 4 rilevati in esercizio (<i>num_interventi_ctg4</i>) Inizio della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 4 (<i>inizio</i>): Data e ora comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 4 (<i>termine</i>): Data e ora fine esecuzione [<i>fase esecuzione</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 non imputabili al Fornitore Numero di ore non lavorative comprese nel periodo di risoluzione di un malfunzionamento (<i>ore_nonlabor</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	$TRE04 = \frac{num_interventi_ctg4(durata \leq valore\ limite)}{num_interventi_tot_ctg1} \times 100$ <p>dove <i>durata</i> = (<i>termine</i> – <i>inizio</i> – <i>sospensione</i> – <i>ore_nonlabor</i>)</p>		
Regole di arrotondamento	I secondi vanno arrotondati per difetto		
Valore di soglia	1) $TRE04 \geq 95\%$ (<i>valore limite</i> = 24 ore lavorative) 2) $TRE04 = 100\%$ (<i>valore limite</i> = 32 ore lavorative)		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto di un valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> Un Rilievo sulla fornitura 		
Eccezioni	Nessuna		

5.6 CSR – Case recidivi

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso malfunzionamento		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati su BIG allo stesso malfunzionamento (<i>num_case_recidivi</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSR = num_case_recidivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CSR < 2$		
Azioni contrattuali	Penale per “Eccesso di casi recidivi” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

5.7 DIF01 - Difettosità in esercizio

Per difettosità è da intendersi la sommatoria del numero di difetti relativi alle categorie di malfunzionamento 1, 2, 3 o 4 di un'applicazione rilevata nei primi tre mesi dalla messa in esercizio di software sviluppato (singolo processo/funzionalità, ecc.)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità di un'applicazione nei primi tre mesi dalla sua messa in esercizio		
Unità di misura	Difetti	Fonte dati	BIG, INFAP
Periodo di riferimento	3 mesi dalla messa in esercizio del singolo processo / funzionalità	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	Numero totale di difetti segnalati su BIG della singola applicazione gestionale oggetto della fornitura evidenziati durante il periodo di riferimento corrente (<i>totale_difetti</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento corrente sulla singola applicazione gestionale in esercizio oggetto della fornitura		
Formula	$DIF01 = \sum totale_difetti$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DIF01 <= 3		
Azioni contrattuali	Penale per "Eccesso di difettosità in esercizio" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Da concordare in corso d'opera con Amministrazione e Consip		

6 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASE DATI

6.1 TRU - Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	BIG
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 (<i>data_ricezione_j</i>) Data e Ora (hh/mm) dell'effettiva risposta utente/prima diagnosi (<i>data_risposta_j</i>) Numero totale di richieste riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di osservazione (<i>Ntotale_richieste</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste registrate nel periodo di riferimento		
Formula	$TRU = \frac{\sum_{j=1}^{N_{totale_richieste}} (data_risposta_j - data_ricezione_j)}{N_{totale_richieste}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'intero: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TRU ≤ 4		
Azioni contrattuali	Penale "Carenza nella tempestività di risposta all'utente" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

6.2 DGA - Disponibilità del servizio di gestione applicativi e basi dati

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità del servizio di gestione applicativi e basi dati		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Lettere, e-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza delle misure	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione applicativi e basi dati per singola area applicativa effettuate da Consip e/o Amministrazione (<i>num_segnalazioni_indisp</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione applicativi e basi dati per singola area applicativa effettuate da Consip e/o Amministrazione formalizzate al Fornitore nel periodo di osservazione		
Formula	$DGA = num_segnalazioni_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DGA = 0$		
Azioni contrattuali	Ogni punto eccedente il valore di soglia genera un rilievo sulla fornitura		
Eccezioni	Nessuna		

6.3 RAA01 - Risorse aggiuntive allocabili

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Flessibilità
Aspetto da valutare	Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro 2 settimane dalla richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza delle misure	Trimestrale
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	$RAA01 \geq 20\%$		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

7 INDICATORI DI QUALITÀ RELATIVI AL SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'APPRENDIMENTO

7.1 VFO01- Valutazione della formazione

L'indicatore vuole valutare se il livello di soddisfazione degli utenti è conforme a quello concordato con Consip e approvato dall'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 da [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	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
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 Consip e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$VFO01 = \sum_{j=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_pos_j}}{N_{domande_j}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto 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	$VFO01 \geq 75\%$		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

8 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA

8.1 RCD - Slittamento nella consegna di un deliverable della fornitura

Il seguente indicatore va applicato:

- alla consegna/riconsegna di ogni deliverable previsto da ogni Piano di Lavoro approvato o dal Contratto;
- all'erogazione dei servizi di affiancamento;
- alla consegna delle soluzioni/strumenti/migliorie di cui all'Offerta tecnica.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un deliverable rispetto alla data di consegna prevista (Piano di Lavoro approvato, Contratto, ecc...)		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettera di consegna deliverable Lettera di Rilievo Verbali, e-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rivelazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista di consegna di un derivabile (<i>data_prevista</i>) • Data di consegna di un derivabile (<i>data_effettiva</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCD = data_effettiva - data_prevista$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RCD \leq 0$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> • penale per <i>“Ritardo nella consegna di un prodotto dell’obiettivo”</i> qualora il prodotto appartenga ad un obiettivo di sviluppo o di manutenzione evolutiva (escluse le soluzioni migliorative) • penale per <i>“Ritardo nella consegna di un prodotto delle soluzioni migliorative proposte in sede di offerta”</i> qualora il ritardo riguardi la consegna di un prodotto di una soluzione migliorativa • penale per <i>“Ritardo nella consegna di un prodotto”</i> negli altri casi 		
Eccezioni	Nessuna		

8.2 PFI01 - Personale della fornitura inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite perché non ritenute adeguate, su richiesta della Consip e/o Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	Lettere, e-mail, verbali di richiesta formale di sostituzione di risorse della fornitura da parte di Consip
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di risorse sostituite su richiesta formale di Consip e/o Amministrazione (<i>num_risorse_inadeguate</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI01 = num_risorse_inadeguate$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PIF01= 0		
Azioni contrattuali	Penale per "Eccesso di risorse inadeguate" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

8.3 TOP01 - Turn Over del Personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore, di risorse che si occupano dei servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva e dei servizi di gestione applicativi e basi dati.

L'indicatore non è applicabile ai servizi erogati a canone.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Gestione delle risorse umane
Aspetto da valutare	Turn over del personale: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	Lettere, e-mail, verbali di sostituzione di risorse da parte del fornitore
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>num_sostituzioni</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOP01 = num_sostituzioni$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TOP01 = 1		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none">rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto del valore di soglia, se TOP01 = 2;penale per "Eccesso di Turn Over del Personale" nel caso TOP01 > 2		
Eccezioni	Nessuna		

8.4 ISP01 – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Consip e l’inserimento/ sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Lettere, e-mail, verbali di sostituzione pervenute dal Fornitore, presenza presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e ora della Richiesta Inserimento di una nuova risorsa¹ (<i>data_rich_risorsa</i>) • Data e ora di Inserimento della nuova risorsa (<i>data_ins_risorsa</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di osservazione a seguito di una richiesta Consip.		
Formule	$ISP01 = data_ins_risorsa - data_rich_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$ISP01 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Penale “ <i>Ritardo nell’inserimento/sostituzione di personale</i> ” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per data richiesta inserimento risorsa si intende la data in cui Consip e/o Amministrazione dopo avere verificato l’idoneità della risorsa proposta ne richiede l’inserimento nel team

8.5 MRP01- Rispetto del mix di risorse professionali

Tale indicatore si applica a tutti i servizi che prevedono mix di figure 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	Punto percentuale	Fonte dati	Analisi della documentazione di rilevazione delle presenze - Contratto
Periodo di riferimento	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Al termine del contratto
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - numero di giornate erogate per la singola figura professionale impiegata per erogare un servizio (<i>num_gg_fig_prof</i>) - numero di giornate di tutte le figure professionali impiegate per erogare un servizio (<i>num_gg_tot_fig_prof</i>) 		
Regole di campionamento	La rilevazione viene eseguita per tutti i servizi ed in funzione dei mix previsti nel contratto		
Formula	$MRP01 = \frac{num_gg_fig_prof}{num_gg_tot_fig_prof} \times 100$		
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	≥ valore di soglia previsto per la singola figura professionale (come riportato nell'articolo 11S comma 9 - "Condizioni speciali di contratto")		
Azioni contrattuali	Penale per "Mancato rispetto del mix di risorse professionali" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

8.6 SUT01 - Soddisfazione degli utenti

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 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	Anno precedente rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 7) ($N_{risposte_pos_i}$) • Numero di domande del questionario ($N_{domande_i}$) • Numero totale di questionari compilati ($N_{questionari}$) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Consip		
Formula	$SUT01 = \sum_1^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_pos_i}}{N_{domande_i}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$SUT01 \geq 75\%$		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

8.7 NRT01 - Rilievi sulla 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.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, infatti, saranno conteggiati sia rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile ad un obiettivo, ecc...) che rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura (quali ad esempio: servizio di manutenzione correttiva, ecc...) nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nell'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti contrattuali		
Unità di misura	Lettere di Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	Numero lettere Rilievo emesse sia di carattere generale, sia riguardanti servizi della fornitura (<i>Num_rilievi_fornitura</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento non riguardanti uno specifico obiettivo.		
Formula	$NRT01 = Num_rilievi_fornitura$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<i>Primo anno contrattuale:</i> $NRT01 \leq 8$	<i>Secondo anno contrattuale:</i> $NRT01 \leq 6$	<i>Terzo anno contrattuale:</i> $NRT01 \leq 4$
Azioni contrattuali	Penale per "Eccesso di rilievi tollerati per la fornitura " nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		