

Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità della fornitura



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

INDICE

1	MODALITÀ DI GESTIONE DELLE MIGLIORIE/SOLUZIONI/SISTEMI INDICATI NELL'OFFERTA TECNICA ..	4
2	QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITA'	5
3	INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA.....	7
3.1	RCDF - Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un servizio della fornitura	7
3.2	TISP - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale.....	9
3.3	PRFI - Personale della fornitura inadeguato.....	11
3.4	TOPR - Turn over del personale	12
3.5	SDCM - Soddisfazione del committente	13
3.6	RLFN - Rilievi sulla fornitura.....	14
4	INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA E MANUTENZIONE ADEGUATIVA	15
4.1	Indicatori qualità applicabili a tutti gli obiettivi	15
4.1.1	RTOB - Slittamento dell'obiettivo	15
4.1.2	RCDO - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo.....	16
4.1.3	RLOB - Rilievi sull'obiettivo.....	17
4.1.4	TNCO - Test negativi in collaudo.....	18
4.1.5	DFCO - Difettosità in collaudo.....	19
4.1.6	CTAO - Copertura test automatico	20
4.1.7	SPCO - Giorni di sospensione del collaudo.....	21
4.1.8	TRCO - Tempestività della risoluzione dei malfunzionamenti in collaudo	22
4.1.9	DFAE - Difettosità durante l'avvio in esercizio	23
4.2	Indicatori qualità applicabili agli obiettivi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva.....	24
4.2.1	DCOB - Densità dei commenti del software sviluppato	24
4.2.2	CIOB - Linee di codice inerte.....	26
4.2.3	ECOB - Essential Complexity	27
4.3	Indicatori qualità specifici degli obiettivi sviluppati in modalità object oriented.....	28
4.3.1	PBDT - Violazioni dell'Incapsulamento da parte di una Classe	28
4.3.2	DPOC - Dipendenza di una Classe dai suoi Child.....	29
4.3.3	WMCL - Metodi implementati in una Classe.....	30
4.3.4	SUVG - Complessità Ciclomatica di una Classe	31
4.3.5	LOCM - Grado di Coesione dei Metodi di una Classe.....	32
5	INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI.....	33
5.1	RTGA - Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un'attività di Gestione Applicativi e Basi Dati.....	33
5.2	TMPD - Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi	34
5.3	ADGA - Adeguatezza dei servizi di Gestione Applicativi e Basi dati	35
5.4	SLIR - Slittamento degli interventi in reperibilità	36



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

5.5	RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati.....	37
6	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	38
6.1	Tempestività di ripristino dell'operatività	38
6.1.1	TRE1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1).....	39
6.1.2	TRE2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2).....	40
6.1.3	TRE3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3).....	42
6.1.4	TRE4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4).....	43
6.2	CSRC - Case recidivi.....	44
6.3	DFEA - Difettosità in esercizio dell'applicazione	45
6.4	RLMC - Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva	47
7	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	48
7.1	RCSS - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo di supporto specialistico	48
7.2	DWBT - Qualità dei WBT.....	49
7.3	RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	50
8	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI SUPPORTO AL RIDISEGNO DEI PROCESSI	51
8.1	RCRP - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo di supporto al ridisegno dei processi.....	51
8.2	RLRD - Rilievi sul servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi	52
9	INDICI DI PRESTAZIONE	53
9.1	Servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa	53
9.2	Servizi di Gestione Applicativi e Basi dati	53
9.3	Servizi di Manutenzione Correttiva	54
9.4	Servizi di Supporto specialistico	54
9.5	Servizi di Supporto al Ridisegno dei Processi.....	54
10	ACRONIMI E DEFINIZIONI.....	54



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

1 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE MIGLIORIE/SOLUZIONI/SISTEMI INDICATI NELL'OFFERTA TECNICA

Le migliorie/soluzioni/sistemi indicati nell'Offerta tecnica sono assimilati ad obiettivi di sviluppo e pertanto valgono tutti gli indicatori di qualità correlati.

Per tutte le migliorie/soluzioni/sistemi la classe di rischio associata è "A".

Gli indicatori aggiuntivi eventualmente proposti dal Fornitore in sede di offerta tecnica, qualora accettati da Consip, faranno parte integrante del piano di qualità e dovranno essere rendicontati rispettivamente nei Rapporto indicatori di qualità di obiettivo o di area applicativo o di fornitura a seconda dell'ambito di riferimento.

Si sottolinea che il mancato rispetto degli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore comporterà l'emissione di un rilievo relativo all'ambito a cui l'indicatore si riferisce.

Si precisa che laddove indicato "contratto" si intende la disciplina prevista sia nell'Accordo Quadro sia nello specifico Contratto di Fornitura (Appalto specifico).



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

2 QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito si riporta una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Indicatori di Qualità della fornitura	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione
RCDF - Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un servizio della fornitura	X	X	
TISP - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale	X		
PRFI - Personale della fornitura inadeguato	X		
TOPR - Turn over del personale	X		
SDCM - Soddisfazione del committente	X		
RLFN - Rilievi sulla fornitura		X	

Indicatori di Qualità dei servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione
RTOB - Slittamento dell'obiettivo		X	
RCDO - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo	X		
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X	X
TNCO - Test negativi in collaudo	X		
DFCO - Difettosità in collaudo			X
CTAO - Copertura test automatico			X
SPCO - Giorni di sospensione del collaudo	X		
TRCO - Tempestività della risoluzione dei malfunzionamenti in collaudo	X		
DFAE - Difettosità durante l'avvio in esercizio			X
DCOB - Densità dei commenti del software sviluppato	X		
CIOB - Linee di codice inerte	X		
ECOB - Essential Complexity	X		
PBDT - Violazioni dell'Incapsulamento da parte di una Classe	X		
DPOC - Dipendenza di una Classe dai suoi Child	X		
WMCL - Metodi implementati in una Classe	X		
SUVG - Complessità Ciclomantica di una Classe	X		
LOCM - Grado di Coesione dei Metodi di una Classe	X		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Indicatori di Qualità dei servizi di Gestione Applicativi e Basi dati	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione
RTGA - Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un'attività di Gestione Applicativi e Basi Dati	X		
TMPD - Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi	X		
ADGA - Adeguatezza dei servizi di Gestione Applicativi e Basi dati	X		
SLIR - Slittamento degli interventi in reperibilità	X		
RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati		X	X

Indicatori di Qualità dei servizi di Manutenzione Correttiva	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione
TRE1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)		X	
TRE2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)	X	X	
TRE3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3)	X	X	
TRE4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4)	X	X	
CSRC - Case recidivi	X	X	
DFEA - Difettosità in esercizio dell'applicazione			X
RLMC - Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva		X	X

Indicatori di Qualità dei servizi di Supporto Specialistico	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione
RCSS - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo di supporto specialistico	X		
DWBT - Qualità dei WBT	X		
RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico		X	X

Indicatori di Qualità dei servizi di Supporto al Ridisegno dei Processi	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione
RCRP - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo di supporto al ridisegno dei processi	X		
RLRD - Rilievi sul servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi		X	X



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

3 INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA

3.1 RCDF - Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un servizio della fornitura

L'indicatore rileva il rispetto dei termini di consegna previsti per i deliverable di fornitura o per l'inizio dell'erogazione di specifici servizi della fornitura. Non vengono conteggiati nel presente indicatore i deliverable già rilevati dai seguenti indicatori di qualità:

- RCDO - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo
- RTGA - Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un'attività di Gestione Applicativi e Basi Dati
-
- RCSS - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo di supporto specialistico
- RCRP - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo di supporto al ridisegno dei processi

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un deliverable della fornitura o nell'erogazione di un servizio rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro o nel contratto e suoi allegati		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piani di lavoro Lettere di consegna di deliverable Nota di Rilievo
Periodo di riferimento	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di deliverable o all'atto della richiesta di erogazione di un servizio
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data prevista di consegna di un deliverable/erogazione di un servizio (<i>data_prev</i>)• Data effettiva di consegna di un deliverable/erogazione di un servizio (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable o erogazione di servizi eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$RCDF = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RCDF <= 0		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">• L'applicazione della Penale "<i>Ritardo nella consegna del Piano di Qualità Generale</i>" se il deliverable è il Piano della qualità Generale;• Un rilievo sulla fornitura per ogni 2 giorni lavorativi di ritardo o frazione se il deliverable è il Piano di subentro, il Piano per i servizi a carattere continuativo o il Piano di trasferimento di know how.;• Un rilievo sulla fornitura per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo o frazione negli altri casi.
Eccezioni	Nessuna



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

3.2 TISP - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura compresi i ruoli di interfaccia verso Consip (Responsabile Unico delle attività contrattuali, referenti di area applicativa).

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	Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Ad ogni inserimento/sostituzione di personale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data Richiesta Risorsa ¹ (<i>Data_rich_risorsa</i>) • Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>) • Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>) • Tempo necessario a Consip a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>T_valutaz</i>) • Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>) • Numero totale di risorse sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_sost</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta della Consip/Amministrazione		
Formule	$TISP(inserimento) = \sum_{j=1}^{Tris_ins} ritardo_ins_j$ <p>dove:</p> $durata_ins = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_valutaz$ $ritardo_ins = \begin{cases} durata_ins - valorelimite_ins & (se\ durata_ins \geq valorelimite_ins) \\ 0 & (se\ durata_ins < valorelimite_ins) \end{cases}$		

¹ Per data richiesta risorsa si intende la data in cui Consip e/o Amministrazione richiedono l'inserimento/sostituzione di una risorsa nella fornitura.



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

	$TISP(sostituzione) = \sum_{j=1}^{Tris_sost} ritardo_sost_j$ <p>dove:</p> $durata_sost = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_valutaz$ $ritardo_sost = \begin{cases} durata_sost - valorelimite_sost & (se\ durata_sost \geq valorelimite_sost) \\ 0 & (se\ durata_sost < valorelimite_sost) \end{cases}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$TISP(inserimento) = 0 \quad (valorelimite_ins = 10 \text{ giorni_laborativi})$ $TISP(sostituzione) = 0 \quad (valorelimite_sost = 5 \text{ giorni_laborativi})$
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni <u>ritardo di 3 giorni lavorativi</u> o frazione rispetto al valore di soglia (es. un ritardo rispetto al piano di 7 gg lavorativi comporterà la notifica di 3 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota)
Eccezioni	Nessuna



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

3.3 PRFI - Personale della fornitura inadeguato

Nella misura dell'indicatore vanno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura, compresi i ruoli di interfaccia verso Consip (Responsabile Unico delle attività contrattuali, referenti di area applicativa).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Consip e/o dell'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Dopo ogni richiesta di sostituzione
Dati da rilevare	Numero di persone della fornitura inadeguate sostituite su richiesta della Consip e/o dell'Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PRFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PRFI \leq 1		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per <u>ogni sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

3.4 TOPR - Turn over del personale

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	All'evento
Dati da rilevare	• Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOPR = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOPR \leq 1$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

3.5 SDCM - Soddisfazione del committente

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione di Consip e/o Amministrazione è 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	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero risposte positive (<i>risposte con valore ≥ 7</i>) (<i>Nrisposte_pos</i>) • Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) • Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Consip		
Formula	$SDCM = \sum_1^{Nquestionari} \frac{Nrisposte_pos_i}{Ndomande_i} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: - per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 - per eccesso se la prima cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	$SDCM \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni 10% o frazione inferiore al valore di soglia (<i>es. un valore di soddisfazione pari al 65% comporterà la notifica di 2 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota</i>)		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

3.6 RLFN - Rilievi sulla fornitura

In questo indicatore **NON** sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione degli indicatori:

- RLOB - Rilievi sull'obiettivo
- RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati
- RLMC - Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva
- RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico
- RLRD - Rilievi sul servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none">• di carattere generale (pertanto tutti quelli sulla documentazione prodotta e non direttamente riconducibile ad un obiettivo)• afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nell'Accordo Quadro Contratto e Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro• afferenti il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, così come indicato nel Capitolato e nella Richiesta d'offerta		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota/e di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi _ Fornitura</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_Fornitura$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Penale " Eccesso dei rilievi sulla fornitura " nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4 INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA E MANUTENZIONE ADEGUATIVA

4.1 Indicatori qualità applicabili a tutti gli obiettivi

4.1.1 RTOB - Slittamento dell'obiettivo

L'indicatore vuole valutare se la data di fine collaudo (*riportata nella lettera di accettazione come data di accettazione*) è maggiore di quella riportata nell'ultima pianificazione approvata da Consip.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Slittamento della fine effettiva dell'obiettivo (data di fine collaudo) rispetto a quella riportata nell'ultima pianificazione approvata da Consip, per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro Lettera di accettazione
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data di fine collaudo effettiva (<i>Data_fine_coll_eff</i>)Data di fine collaudo prevista dall'ultimo Piano di lavoro approvato (<i>Data_coll_pian</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTOB = (Data_fine_coll_eff) - (Data_coll_pian)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RTOB \leq 0$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale " <i>Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo</i> " qualora non sia rispettato il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.1.2 RCDO - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo

L'indicatore si applica ad ogni consegna di prodotti previsti per l'obiettivo. La consegna di prodotti che non rispettino gli standard previsti corrisponderà alla mancata consegna del prodotto stesso.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un prodotto dell'obiettivo rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Lettera di attivazione Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Nota di Rilievo
Periodo di riferimento	La durata dell'obiettivo, comprensiva del periodo relativo alle fasi di documentazione e di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di prodotto
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista di consegna di un deliverable (<i>data_prev</i>)Data effettiva di consegna di un deliverable (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di prodotti eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$RCDO = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RCDO \leq 0		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">Un rilievo sull'obiettivo per <u>ogni ritardo di 2 giorni</u> lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia se il deliverable è il Piano di lavoro o il Piano di Qualità dell'Obiettivo (es. un ritardo rispetto al piano di 7 gg lavorativi comporterà la notifica di 4 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota)Un rilievo sull'obiettivo per <u>ogni ritardo di 5 giorni</u> lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi (es. un ritardo rispetto al piano di 7 gg lavorativi comporterà la notifica di 2 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota)		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.1.3 RLOB - Rilievi sull'obiettivo

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

Il numero di 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 di rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo, comprensiva del periodo relativo alle fasi di documentazione e di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di avvio in esercizio
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'obiettivo (<i>Nrilievi_Obiettivo</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi nel periodo di riferimento sull'obiettivo		
Formula	$RLOB = Nrilievi_Obiettivo$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<i>Dimensione Obiettivo</i>	<i>Valore di soglia</i>	<i>Valore di soglia incentivante</i>
	FP Obiettivo > 750 o Giorni Persona > 500	RLOB <= 4	RLOB <= 2
	150 < FP Obiettivo <= 750 100 < Giorni Persona <= 500	RLOB <= 3	RLOB <= 1
	FP Obiettivo <= 150 o Giorni Persona <= 100	RLOB <= 2	RLOB <= 0
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> Applicazione della penale “Eccesso di rilievi sull'obiettivo” qualora non sia rispettato il valore di soglia Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP1 “Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo” qualora non sia rispettato il valore di soglia incentivante 		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.4 TNCO - Test negativi in collaudo

Con questo indicatore si vogliono individuare i casi di test eseguiti (sia in modalità manuale che automatica) dal Fornitore con successo prima del rilascio, e che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con esito negativo in collaudo		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	BIG ² , Piano di Test - Realizzazione Verbale di collaudo
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero casi di test dichiarato eseguiti con successo dal Fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo (<i>Ntest_notok</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNCO = Ntest_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<i>Dimensione Obiettivo</i>		<i>Valore di soglia</i>
	FP Obiettivo > 750 o Giorni Persona > 500		TNCO <= 2
	150 < FP Obiettivo <=750 o 100 < Giorni Persona <= 500		TNCO <= 1
	FP Obiettivo <= 150 o Giorni Persona <=100		TNCO <= 0
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo per <u>ogni caso di test</u> eseguito in collaudo con esito negativo rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

² o strumento equivalente



4.1.5 DFCO - Difettosità in collaudo

Per “**Difetto**” si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come singoli difetti sono l'elemento funzione e l'elemento dato che sono inseriti in BIG ³ dal Fornitore nella sezione “Dettaglio esecuzione” all'atto della risoluzione del malfunzionamento.

Per **difettosità in collaudo** si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi a tutte le categorie di malfunzionamento emersi in fase di collaudo dell'obiettivo, e i FP di tipo ADD, CFP, CHG risultanti dal documento “Conteggio FP - Modulo per conteggio” rilasciato dal Fornitore al termine della fase di realizzazione, nella cartella “Esito conteggio inventario FP”.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo		
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG, “Conteggio FP - Modulo per conteggio”
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di elementi difettosi (<i>segnalati su BIG</i>) emersi durante il collaudo (<i>N_difetti_coll</i>)Numero totale di FP di tipo ADD, CFP, CHG risultanti dal documento “Conteggio FP - Modulo per conteggio all'obiettivo (<i>Ntotale_FP</i>)”		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli elementi difettosi rilevati durante il collaudo		
Formule	$DFCO = \frac{N_difetti_coll}{Ntotale_FP}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,0005$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,0005$		
Valore di soglia	$DFCO \leq 0,030$		
Azioni contrattuali	Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP2 “ <i>Qualità del software dell'obiettivo</i> ” qualora non sia rispettato il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

³ o strumento equivalente



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.1.6 CTAO - Copertura test automatico

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di test automatizzati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Compuware
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di casi di test presenti nel piano di test (<i>N_{totale_test}</i>)Numero di casi di test automatizzati eseguiti con esito positivo (<i>N_{test_auto}</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i casi di test automatizzati eseguiti dal Fornitore		
Formule	$CTAO = \frac{N_{test_auto}}{N_{totale_test}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CTAO \geq Perc_test_auto$		
Azioni contrattuali	Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP3 "Automatizzazione test" qualora non sia rispettato il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

Nota bene: Il valore di soglia (*Perc_test_auto*) ovvero la percentuale di test automatizzati è definito nel singolo Appalto Specifico.



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.1.7 SPCO - Giorni di sospensione del collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	Comunicazione formale di sospensione del collaudo Comunicazione formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e ora di sospensione del collaudo ($Data_sospensione_j$)Data e ora di ripresa del collaudo ($Data_ripresa_j$)Numero di sospensioni del collaudo ($NSosp_collaudo$)		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (<i>sia la prima che le successive</i>)		
Formula	$SPCO = \sum_{j=1}^{Nsosp_collaudo} (Data_ripresa_j - Data_sospensione_j)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SPCO = 0		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo per ogni <u>ritardo di 2 giorni solari</u> o frazione rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.1.8 TRCO - Tempestività della risoluzione dei malfunzionamenti in collaudo

Durante il collaudo di ogni obiettivo gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti del 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 in collaudo a seguito di malfunzionamenti valutata rispetto alla durata prevista		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	BIG ⁴
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>sospensione</i>)Numero totale di segnalazioni chiuse a fronte di malfunzionamenti rilevati in collaudo (<i>Ntotale_interventi_ctg</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria A, B, C rilevati in collaudo		
Formule	$TRCO_i = \frac{N_{interventi_ctg_i}(durata \leq valore_limite)}{N_{totale_interventi_ctg_i}} \times 100$ <p>con</p> $durata = (termine - inizio - sospensione)$ <p>i = A,B,C</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	TRCO_A $\geq 95\%$ (valore_limite = 1 giorno lavorativo) TRCO_B $\geq 95\%$ (valore_limite = 2 giorni lavorativi) TRCO_C $\geq 95\%$ (valore_limite = 4 giorni lavorativi)		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto di un valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

⁴ o strumento equivalente



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.1.9 DFAE - Difettosità durante l'avvio in esercizio

Per “**Difetto**” si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come singoli difetti sono l'elemento funzione e l'elemento dato che sono inseriti in BIG ⁵ dal Fornitore nella sezione “Dettaglio esecuzione” all'atto della risoluzione del malfunzionamento.

Per **difettosità in avvio** si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi a tutte le categorie di malfunzionamento emersi in fase di avvio in esercizio dell'obiettivo ed i FP di tipo ADD, CFP, CHG risultanti dal documento “Conteggio FP - Modulo per conteggio” rilasciato dal Fornitore al termine della fase di realizzazione, nella cartella “Esito conteggio inventario FP”.

Il volume delle applicazioni di cui non si dispone della baseline e sviluppati in giorni persona verrà calcolato convertendo l'effort di sviluppo per la produttività media dichiarata. L'evidenza di tali casistiche sarà dettagliata nei singoli Appalti specifici.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità durante l'avvio in esercizio		
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG, “Conteggio FP - Modulo per conteggio”
Periodo di riferimento	La fase di avvio in esercizio dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di avvio in esercizio
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di elementi difettosi (<i>segnalati su BIG</i>) emersi durante l'avvio in esercizio (<i>N_difetti_avv</i>)Numero totale di FP di tipo ADD, CFP, CHG risultanti dal documento “Conteggio FP - Modulo per conteggio all'obiettivo (<i>Ntotale_FP</i>)”		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli elementi difettosi rilevati durante la fase di avvio in esercizio		
Formule	$DFAE = \frac{N_difetti_avv}{Ntotale_FP}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,0005$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,0005$		
Valore di soglia	$DFAE \leq 0,020$		
Azioni contrattuali	Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP4 “Affidabilità dell'obiettivo” qualora non sia rispettato il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

⁵ o strumento equivalente



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.2 Indicatori qualità applicabili agli obiettivi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva

Gli indicatori di seguito elencati si applicano in aggiunta ai precedenti, sulla base delle specificità di seguito indicate.

4.2.1 DCOB - Densità dei commenti del software sviluppato

Si applica ai soli obiettivi che generano software nuovo. Qualora l'obiettivo includa l'uso di più linguaggi, l'indicatore va applicato separatamente al codice sviluppato in ogni singolo linguaggio.

I commenti dovranno essere facilmente isolabili dalle istruzioni.

Si precisa che non sono considerati commenti le linee blank e le eventuali righe con contenuto non significativo (tratteggi, caratteri di spaziature, ecc.)

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Densità dei commenti del software sviluppato in linguaggi supportati dal tool		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Mc Cabe Tool set 8.0 o successive
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 moduli nuovi (N_{moduli}) Numero di linee di codice del singolo modulo nuovo (N_{loc}) Numero di linee di commento del singolo modulo nuovo (N_{comm})⁶ 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i moduli software nuovi dell'obiettivo		
Formula	$DCOB = \frac{\sum_{i=1}^{N_{moduli}} N_{comm_i}}{\sum_{i=1}^{N_{moduli}} N_{Loc_i}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la prima cifra decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la prima cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$DCOB \geq 5\%$ (per linguaggio Java scritto utilizzando lo standard "Applicazioni web Java" (J2EE))		
	$DCOB \geq 25\%$ (per i linguaggi Cobol/ Visual basic/C/C++)		

⁶ Per il linguaggio Java si conteggeranno come commenti solo quelli inseriti all'interno del modulo



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo nel caso di <u>non rispetto del valore di soglia</u>
Eccezioni	Nessuna



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.2.2 CIOB - Linee di codice inerte

L'indicatore si applica sia al software nuovo che al software modificato; per software modificato si intende il software modificato nell'ambito della fornitura anche se realizzato in forniture precedenti.

Qualora l'obiettivo includa l'uso di più linguaggi, l'indicatore si utilizza su ogni singolo linguaggio.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Codice inerte del software nuovo o modificato sviluppato nei linguaggi supportati dal tool		
Unità di misura	Numero di linee di codice inerte	Fonte dati	Mc Cabe Tool set 8.0 o successive
Periodo di riferimento	La 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 linee di codice sorgente modificato e di nuova realizzazione mai percorso in fase di esecuzione (<i>Nlin_inerti</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le linee di codice dei moduli software nuovi o modificati dall'obiettivo		
Formula	$CIOB = Nlin_inerti$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CIOB = 0		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo nel caso di <u>non rispetto del valore di soglia</u>		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.2.3 ECOB - Essential Complexity

Si applica su obiettivi che generano software nuovo.

Qualora l'obiettivo includa l'uso di più linguaggi, l'indicatore si utilizza su ogni singolo linguaggio.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Essential complexity di McCabe del singolo modulo nuovo sviluppato nei linguaggi supportati dal tool		
Unità di misura	Essential complexity	Fonte dati	Mc Cabe Tool set 8.0 o successive
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">La complessità essenziale del singolo modulo software sviluppato ($ev(G)_i$)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i moduli software nuovi sviluppati dall'obiettivo		
Formula	$ECOB = ev(G)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$ECOB \leq 4$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo nel caso di <u>non rispetto del valore di soglia</u> .		
Eccezioni	Nessuna		



4.3 Indicatori qualità specifici degli obiettivi sviluppati in modalità object oriented

Gli indicatori di seguito elencati, relativi ai soli obiettivi sviluppati in modalità object oriented, si applicano in aggiunta ai precedenti di cui ai paragrafi da 3.1 a 3.3.

4.3.1 PBDT - Violazioni dell'Incapsulamento da parte di una Classe

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

La violazione dell'incapsulamento peggiora la manutenibilità del codice stesso, in quanto una modifica della definizione di uno dei suddetti dati, comporta un impatto su tutte le Classi che accedono a quel dato.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Rispetto del paradigma OO dell'incapsulamento da parte della Classe per software sviluppato in modalità object oriented.		
Unità di misura	Numero di violazioni dell'Incapsulamento	Fonte dati	Tool McCabe Rel.8.0 e successive
Periodo di riferimento	La durata della fase di realizzazione	Frequenza di misurazione	A fine sviluppo o a fine realizzazione
Dati da rilevare	Numero di Metodi di una classe che accedono a dati Pubblici o Protetti generando una violazione al principio dell'incapsulamento (Pub_data)		
Regole di campionamento	Si applica a tutti i metodi della classe		
Formula	$PBDT = Pub_data$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PBDT = 0		
Azioni contrattuali	Un rilevato sull'obiettivo nel caso di <u>non rispetto del valore di soglia</u>		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.3.2 DPOC - Dipendenza di una Classe dai suoi Child

Questa metrica va applicata ad ogni Classe dell'obiettivo contrattuale e rileva se una Classe dipende o meno da un suo Child; tale dipendenza è simile al concetto di ricorsività nei sistemi tradizionali e dovrebbe essere evitata, al fine di mantenere un buon disegno dell'ereditarietà nel modello Object Oriented.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Testabilità
Aspetto da valutare	Dipendenza di una Classe dai suoi "Child" per software sviluppato in modalità object oriented.		
Unità di misura	Booleano	Fonte dati	Tool McCabe Rel.8.0 e successive
Periodo di riferimento	La durata della fase di realizzazione	Frequenza di misurazione	A fine sviluppo o a fine realizzazione
Dati elementari da rilevare	Rileva le dipendenze della Classe dai suoi Child (<i>Dep on child</i>)		
Regole di campionamento	Si applica in maniera analitica all'intera Classe		
Formula	$DPOC = Dep\ on\ child$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DPOC = FALSE		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo nel caso di <u>non rispetto del valore di soglia</u>		
Eccezioni	Nessuna		



4.3.3 WMCL - Metodi implementati in una Classe

Questa metrica va applicata ad ogni Classe dell'obiettivo ed effettua il conteggio dei metodi che è una prima misura della complessità di una Classe. Troppi metodi rendono la Classe di difficile comprensione e incrementano il rischio di errori a fronte di una modifica.

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

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Testabilità
Aspetto da valutare	Numerosità dei metodi implementati in una Classe per software sviluppato in modalità object oriented.		
Unità di misura	Numero dei Metodi implementati in una Classe	Fonte dati	McCabe Toolset 8.0 e successive
Periodo di riferimento	La durata della fase di realizzazione	Frequenza di misurazione	A fine sviluppo o a fine realizzazione
Dati elementari da rilevare	Numero dei Metodi della Classe (WMC)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$WMCL = WMC$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$WMCL \leq 14$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo se contemporaneamente non viene rispettato il valore di soglia degli indicatori di qualità WMCL e IQ21		
Eccezioni	Sono escluse dal rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none">• Javabeen;• Dispatch action• Classi utilizzate per la generazione dei pdf.		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.3.4 SUVG - Complessità Ciclomatica di una Classe

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

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Dimensione della complessità della Classe per software sviluppato in modalità object oriented.		
Unità di misura	Numero di cammini ciclomatici	Fonte dati	McCabe Toolset 8.0 e successive
Periodo di riferimento	La durata della fase di realizzazione	Frequenza di misurazione	A fine sviluppo o a fine realizzazione
Dati da rilevare	v(G) = Numero dei cammini ciclomatici (o linearmente indipendenti) N = Numero dei Metodi della Classe		
Regole di campionamento	Si applica a tutti i Metodi della Classe		
Formula	$SUVG = \sum_{i=1}^N v(G)i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SUVG \leq 70$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo <u>se contemporaneamente non viene rispettato il valore di soglia degli indicatori di qualità WMCL e SUVG</u>		
Eccezioni	Sono escluse dal rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none">• Javabeen;• Dispatch action• Classi utilizzate per la generazione dei pdf.		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.3.5 LOCM - Grado di Coesione dei Metodi di una Classe

Questa metrica va applicata ad ogni Classe dell'obiettivo e quantifica la Coesione dei Metodi di una Classe. Valori elevati indicano un migliore disegno delle Classi, mentre, valori bassi indicano un incremento della complessità sino a risultare procedurale e non di tipo OO.

La metrica deve essere usata per aiutare a determinare se la numerosità delle funzioni esplicate dalla Classe è giustificata, in relazione alla complessità della Classe stessa.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Coesione dei Metodi di una Classe per software sviluppato in modalità object oriented.		
Unità di misura	Unità percentuale	Fonte dati	McCabe Toolset 8.0 e successive
Periodo di riferimento	La durata della fase di realizzazione	Frequenza di misurazione	A fine sviluppo o a fine realizzazione
Dati elementari da rilevare	M = Numero dei Metodi in una Classe A = Numero di Variabili (Attributi) di una Classe m _j = Numero di Metodi che accedono ad una Variabile (Attributo)		
Regole di campionamento	Si applica a tutti i metodi di una Classe		
Formula	$LOCM = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^A m_j}{M * A} \right) * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	LOCM ≥ 75%		
Azioni contrattuali	Un <u>rilievo</u> sull'obiettivo se contemporaneamente non viene rispettato il <u>valore di soglia degli indicatori di qualità SUVG e LOCM</u>		
Eccezioni	Sono escluse dal rispetto del valore di soglia le classi che non hanno dati propri (ad es. le servlet)		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

5 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

5.1 RTGA - Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un'attività di Gestione Applicativi e Basi Dati

L'indicatore rileva il rispetto dei termini di consegna previsti per i deliverable e/o attività specifiche del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un deliverable e/o attività specifiche previsti nei Piani di Lavoro di Gestione Applicativi e Basi dati.		
Unità di misura	Giorno lavorativo ⁷	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Nota di rilievo Schede di pianificazione operativa
Periodo di riferimento	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di deliverable o all'atto della richiesta di erogazione di attività
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista di consegna di un deliverable/erogazione di attività (<i>data_prev</i>)Data effettiva di consegna di un deliverable/ erogazione di attività (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTGA = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RTGA <= 0		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati per <u>2 giorni lavorativi di ritardo</u> o frazione rispetto al valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

⁷ Possono diventare ore nel caso in cui la gestione riguardasse la gestione dei siti web e il publishing.
L'esplicitazione delle ore è demandata agli Appalti Specifici



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

5.2 TMPD - Tempo medio di risposta all'utente o di prima diagnosi

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di risposta all'utente o di prima diagnosi		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG ⁸
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (<i>Data_ricezione</i>)Data e Ora (hh/mm) della prima diagnosi (<i>Data_risposta</i>)Numero totale richieste pervenute nel periodo di riferimento (<i>Ntotale_richieste</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute nel periodo di riferimento		
Formule	$TMPD = \frac{\sum_{j=1}^{N_{totale_richieste}} (Data_risposta_j - Data_ricezione_j)}{N_{totale_richieste}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la seconda cifra decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la seconda cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$TMPD \leq 3$ ore		
Azioni contrattuali	Un <u>rilievo</u> sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati <u>per ogni ora o frazione superiore</u> al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

⁸ o strumento equivalente



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

5.3 ADGA - Adeguatezza dei servizi di Gestione Applicativi e Basi dati

Tale indicatore comprende anche gli interventi extra orario

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Adeguatezza del servizio di gestione applicativi e basi dati		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Lettere / e-mail
Periodo di osservazione	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	All'evento
Dati elementari da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione applicativi e basi dati e di reclami effettuati da Consip e/o dall'Amministrazione (Nsegnalazioni_indisp)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione applicativi e basi dati ed i reclami sul servizio effettuati da Consip e/o dall'Amministrazione formalizzate al Fornitore nel periodo di osservazione		
Formula	$ADGA = Nsegnalazioni_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$ADGA \leq 1$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati <u>per ogni evento superiore al</u> valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

5.4 SLIR - Slittamento degli interventi in reperibilità

L'indicatore va rilevato separatamente per le aree applicative.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività degli interventi in reperibilità		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	Fogli firma, consuntivo attività o strumento analogo
Periodo di riferimento	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	All'evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data, ora e minuti della chiamata per intervento in reperibilità (<i>richiesta</i>) Data ora e minuti di inizio intervento (<i>intervento</i>) Numero totale di chiamate per interventi in reperibilità (<i>Trichieste</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di interventi in reperibilità effettuate nel periodo di riferimento		
Formule	$SLIR = \sum_{j=1}^{Trichieste} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna richiesta:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se \ tempo_interv_j \leq valorelimite)$ $ritardo_j = tempo_interv_j - valorelimite \quad (se \ tempo_interv_j > valorelimite)$ $tempo_interv_j = intervento_j - richiesta_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLIR \leq 1$ (<i>valorelimite = 1 ora</i>)		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati ogni superamento del valore soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

5.5 RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti il servizio di Gestione Applicativi e Basi dati		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati (<i>Nrilievi_gst_appl</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLGA = Nrilievi_gst_appl$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore di soglia incentivante
	RLGA <= 4		RLGA <= 2
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">• Penale “Eccesso dei rilievi sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati” nel caso di non rispetto del valore di soglia;• Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP5 “Qualità del servizio di Gestione Applicativi e Basi dati”, qualora non sia rispettato il valore di soglia incentivante.		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

6.1 Tempestività di ripristino dell'operatività

Gli interventi di manutenzione correttiva (*rientrano nel conteggio della metrica anche gli interventi che saranno eseguiti nel periodo di garanzia*) effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo, hanno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

Con gli indicatori definiti di seguito si misura il tempo eccedente le soglie assegnate impiegato dal Fornitore per la risoluzione dei malfunzionamenti.

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

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

La categoria di malfunzionamento sarà assegnata da Consip.

I tempi di ripristino previsti per ciascun indicatore sono validi anche per la fase di avvio in esercizio.



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6.1.1 TRE1 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)

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	Ore solari	Fonte dati	BIG ⁹
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<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 al Fornitore</u> (<i>TRO</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	$TRE1 = \sum_{j=1}^{tot_ctg1} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se\ durata_risol_j \leq valorelimite)$ $ritardo_j = durata_risol_j - valorelimite \quad (se\ durata_risol_j > valorelimite)$ $durata_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuno		
Valore di soglia	TRE1 ≤ 1 (<i>valorelimite</i> = 10 ore solari)		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> Se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi, applicazione della penale “Slittamento dei tempi di Ripristino dell'Operatività in esercizio durante l'erogazione dei servizi” nel caso di non rispetto del valore di soglia; Se la rilevazione è avvenuta nel periodo di garanzia, applicazione della penale “Slittamento dei tempi di Ripristino dell'Operatività in esercizio durante la garanzia” nel caso di non rispetto del valore di soglia. 		
Eccezioni	Nessuna		

⁹ o strumento equivalente



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6.1.2 TRE2 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 2		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG ¹⁰
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	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>TRO</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	$TRE2 = \sum_{j=1}^{tot_ctg2} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se \ durata_risol_j \leq valorelimite)$ $ritardo_j = \frac{durata_risol_j - valorelimite}{valorelimite} \quad (se \ durata_risol_j > valorelimite)$ $durata_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TRE2 ≤ 1 (<i>valorelimite</i> = 12 ore lavorative)		

¹⁰ o strumento equivalente



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un rilievo sul servizio di manutenzione correttiva per <u>ogni 4 ore</u> di ritardo o frazione se la rilevazione è stata effettuata durante l'erogazione dei servizi ;• l'applicazione della penale <i>“Slittamento dei tempi di Ripristino dell'Operatività in esercizio durante la garanzia ”</i> se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia
Eccezioni	Nessuna



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6.1.3 TRE3 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 3		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG ¹¹
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	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 (TRO)</u> 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	$TRE3 = \sum_{j=1}^{tot_ctg3} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se \text{ durata_risol}_j \leq \text{valorelimite})$ $ritardo_j = \text{durata_risol}_j - \text{valorelimite} \quad (se \text{ durata_risol}_j > \text{valorelimite})$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TRE3 ≤ 1 (<i>valorelimite</i> = 24 ore lavorative)		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un rilievo sul servizio di manutenzione correttiva per <u>ogni 8 ore</u> di ritardo o frazione se la rilevazione è stata effettuata durante l'erogazione dei servizi ; l'applicazione della penale "Slittamento dei tempi di Ripristino dell'Operatività in esercizio durante la garanzia " se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia. 		
Eccezioni	Nessuna		

¹¹ o strumento equivalente



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6.1.4 TRE4 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 4)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 4		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	BIG ¹²
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	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 3 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>TRO</i>)Numero totale di segnalazioni di categoria 4 (<i>tot_ctg4</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 4 <u>rilevati</u> in esercizio		
Formule	$TRE4 = \sum_{j=1}^{tot_ctg4} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se \ durata_risol_j \leq valorelimite)$ $ritardo_j = durata_risol_j - valorelimite \quad (se \ durata_risol_j > valorelimite)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TRE4 ≤ 1 (<i>valorelimite</i> = 32 ore lavorative)		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">Un rilievo sul servizio di manutenzione correttiva per <u>ogni 12 ore</u> di ritardo o frazione se la rilevazione è stata effettuata durante l'erogazione dei servizi ;l'applicazione della penale "Slittamento dei tempi di Ripristino dell'Operatività in esercizio durante la garanzia " se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia.		
Eccezioni	Nessuna		

¹² o strumento equivalente



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6.2 CSRC - Case recidivi

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi correttivi riguardanti uno stesso malfunzionamento (riciclo correttivo)		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	BIG ¹³
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_recidivi</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSRC = Ncase_recidivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CSRC = 1		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">Un rilievo sul servizio di Manutenzione Correttiva per <u>ogni unità</u> di interventi recidivi che supera il valore soglia, se la rilevazione è stata effettuata durante l'erogazione dei servizi;Applicazione della penale “Case recidivi in garanzia” se la rilevazione è stata effettuata durante il periodo di garanzia		
Eccezioni	Nessuna		

¹³ o strumento equivalente



6.3 DFEA - Difettosità in esercizio dell'applicazione

Per “**Difetto**” si intende un errore presente nel software in esercizio, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come singoli difetti sono l'elemento funzione e l'elemento dato che sono inseriti in BIG ¹⁴ dal Fornitore nella sezione “Dettaglio esecuzione” all'atto della risoluzione del malfunzionamento.

Per **difettosità in esercizio** si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi alle 4 categorie di malfunzionamento emersi nell'esercizio di un'applicazione ed i FP rilevati dall'Inventario Funzionale per la medesima applicazione.

L'indicatore va rilevato per tutte le applicazioni in esercizio sia durante l'erogazione dei servizi sia durante il periodo di garanzia ad eccezione della fase di avvio in esercizio per cui esiste una specifica rilevazione della difettosità.

Il volume delle applicazioni di cui non si dispone della baseline e sviluppati in giorni persona verrà calcolato convertendo l'effort di sviluppo per la produttività media dichiarata. L'evidenza di tali casistiche sarà dettagliata nei singoli Appalti specifici.

Caratteristica	Affidabilità		Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio di un'applicazione			
Unità di misura	Difetti / FP		Fonte dati	BIG, INFAP
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione		Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di difetti (<i>segnalati su BIG</i>) di ciascuna applicazione in esercizio rilevati durante il periodo di riferimento (<i>N_difetti_appl</i>). Numero totale di FP dell'applicazione (<i>N_FP_appl_fin</i>), rilevato al termine del periodo di riferimento 			
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento			
Formule	$DFEA = \frac{N_difetti_appl}{N_FP_appl_fin}$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,00005 - per eccesso se la parte decimale è > 0,00005			
Valore di soglia	Dimensione applicazione (FP)	Classe di rischio A	Classe di rischio B	Classe di rischio C
	≤ 500 FP	≤ 0,0200	≤ 0,0250	≤ 0,0300
	500 < FP < 2500	≤ 0,0090	≤ 0,0100	≤ 0,0110
	≥ 2500 FP	≤ 0,0070	≤ 0,0090	≤ 0,0110

¹⁴ o strumento equivalente



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP6 "Qualità del software in esercizio" qualora non siano rispettati i valori di soglia.
Eccezioni	Nessuna



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6.4 RLMC - Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Manutenzione Correttiva		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Manutenzione Correttiva		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLMC = N_{rilievi_Man_Corr}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore di soglia incentivante
	RLMC \leq 3		RLMC \leq 1
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">• Penale “Eccesso dei rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva” nel caso di non rispetto del valore di soglia• Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP7 “Qualità del servizio di Manutenzione Correttiva” qualora non sia rispettato il valore di soglia incentivante.		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

7 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

7.1 RCSS - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo di supporto specialistico

L'indicatore si applica ad ogni consegna di prodotti previsti per un obiettivo di supporto specialistico.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un prodotto dell'obiettivo rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro di obiettivo		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di prodotto
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista di consegna di un deliverable (<i>data_prev</i>)Data effettiva di consegna di un deliverable (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di prodotti eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$RCSS = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RCSS \leq 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di supporto specialistico per ogni ritardo <u>di 5 giorni lavorativi</u> o frazione rispetto al valore di soglia (<i>es. un ritardo rispetto al piano di 11 gg lavorativi comporterà la notifica di 3 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota</i>)		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

7.2 DWBT - Qualità dei WBT

L'indicatore si applica ai WBT in esercizio.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Malfunzionamenti riscontrati sui WBT in esercizio		
Unità di misura	Difetti	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di difetti (<i>segnalati su BIG</i>) su ciascun WBT (<i>N_difetti_WBT</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento		
Formula	$DWBT = N_difetti_WBT$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DWBT \leq 1$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Supporto Specialistico per <u>ogni unità</u> di difetti che supera il valore soglia		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

7.3 RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico (<i>Nrilievi_Supp_Spec</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Supporto Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLSS = Nrilievi_Supp_Spec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore di soglia incentivante
	RLSS <= 2		RLSS <= 0
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">• Penale “Eccesso dei rilievi sul servizio di Supporto Specialistico” nel caso di non rispetto del valore di soglia• Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP8 “Qualità del servizio di Supporto Specialistico”.		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

8 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI SUPPORTO AL RIDISEGNO DEI PROCESSI

8.1 RCRP - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo di supporto al ridisegno dei processi

L'indicatore si applica ad ogni consegna di prodotti previsti per l'obiettivo di supporto al ridisegno dei processi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un prodotto dell'obiettivo rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro di obiettivo		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Lettera di attivazione Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Nota di rilievo
Periodo di riferimento	La durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di prodotto
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna di un deliverable (<i>data_prev</i>) Data effettiva di consegna di un deliverable (<i>data_eff</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di prodotti eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$RCRP = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RCRP \leq 0$		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> Un rilievo sull'obiettivo per <u>ogni ritardo di 2 giorni</u> lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia se il deliverable è il Piano di lavoro (es. un ritardo rispetto al piano di 7 gg lavorativi comporterà la notifica di 4 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota) Un rilievo sull'obiettivo per <u>ogni ritardo di 5 giorni</u> lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi (es. un ritardo rispetto al piano di 7 gg lavorativi comporterà la notifica di 2 rilievi sull'obiettivo tramite relativa nota) 		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

8.2 RLRD - Rilievi sul servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico (<i>Nrilievi_Supp_Rid_Proc</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLRD = N_{rilievi_Supp_Rid_Proc}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia		Valore di soglia incentivante
	RLRD \leq 2		RLRD \leq 0
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">• Penale “Eccesso dei rilievi sul servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi” nel caso di non rispetto del valore di soglia• Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP9 “Qualità del servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi” qualora non sia rispettato il valore di soglia incentivante.		
Eccezioni	Nessuna		



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

9 INDICI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indici di prestazione cui è legata la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia migliorativi (se previsti), altrimenti ai valori di soglia definiti.

9.1 Servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa

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

Indici di prestazione dei servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo	Termine della fase di avvio in esercizio	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	5%
IP2	Qualità del software dell'obiettivo	Termine del collaudo	DFCO - Difettosità in collaudo	8%
IP3	Automatizzazione test	Termine del collaudo	CTAO - Copertura test automatico	2%
IP4	Affidabilità dell'obiettivo	Termine della fase di avvio in esercizio	DFAE - Difettosità durante l'avvio in esercizio	5%
Totale				20%

9.2 Servizi di Gestione Applicativi e Basi dati

Nell'ambito della fornitura sono definiti indici di prestazione correlati al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi ai servizi di Gestione Applicativi e Basi dati.

Indice di prestazione dei servizi di Gestione Applicativi e Basi dati				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP5	Qualità del servizio di Gestione Applicativi e Basi dati	Semestre precedente la rilevazione	RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi e Basi dati	10%



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

9.3 Servizi di Manutenzione Correttiva

Nell'ambito della fornitura sono definiti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativi al servizio di Manutenzione Correttiva.

Indice di prestazione dei servizi di Manutenzione Correttiva				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP6	Qualità del software in esercizio	Semestre precedente la rilevazione	DFEA - Difettosità in esercizio dell'applicazione	5%
IP7	Qualità del servizio di Manutenzione Correttiva	Semestre precedente la rilevazione	RLMC - Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva	5%

9.4 Servizi di Supporto specialistico

Nell'ambito della fornitura sono definiti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativi al servizio di supporto specialistico.

Indice di prestazione dei servizi di Supporto Specialistico				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP8	Qualità del servizio di Supporto Specialistico	Durate dell'obiettivo	RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	10%

9.5 Servizi di Supporto al Ridisegno dei Processi

Nell'ambito della fornitura sono definiti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativi al servizio di supporto al ridisegno dei processi.

Indice di prestazione dei servizi di Supporto al Ridisegno dei Processi				
Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP9	Qualità del servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi	Durate dell'obiettivo	RLRD - Rilievi sul servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi	10%

10 Acronimi e Definizioni



Procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze

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.