



consip

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SVILUPPO,
MANUTENZIONE E GESTIONE APPLICATIVA DEI SISTEMI INFORMATIVI DELLA CORTE
DEI CONTI, DEL DIPARTIMENTO PER LA PROGRAMMAZIONE E IL COORDINAMENTO
DELLA POLITICA ECONOMICA (DIPE - PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI) E
DELL’AGENZIA PER LA COESIONE TERRITORIALE (ALCT)**

ID 1718



INDICE

1.	Sintesi indicatori di qualità ed azioni contrattuali.....	6
2.	Indicatori di qualità dei servizi base o realizzativi	13
2.1	RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo	13
2.2	FUSO – Facilità d’uso	14
2.3	TNCO - Test negativi in collaudo	15
2.4	DAES – Difettosità in avvio in esercizio	16
2.5	RSBA – Rilievi sull’obiettivo	17
3.	Indicatori di qualità dei servizi complementari	18
3.1	Indicatori di qualità del servizio di gestione applicativi e gestione contenuti siti web.....	18
3.1.1	GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione	18
3.1.2	DGA – Disponibilità del servizio di Gestione applicativi o Gestione contenuti siti web	19
3.1.3	TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza.....	20
3.1.4	RSGA – Rilievi sui servizi di gestione applicativi	22
3.1.5	RSGW – Rilievi sui servizi di gestione contenuti siti web	23
3.2	Indicatori di qualità del servizio di Manutenzione Correttiva	24
3.2.1	TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività (per singolo intervento).....	24
3.2.2	CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi.....	26
3.2.3	RSMA– Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva	27
3.3	Indicatori di qualità del servizio di supporto specialistico	28
3.3.1	SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di Supporto Specialistico.....	28
3.3.2	RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico	29
3.4	Indicatori di qualità del servizio di assistenza in remoto (solo Lotto 2)	30
3.4.1	TRCT – Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	30
3.4.2	ACPL – Accuratezza del I livello	31
3.4.3	RAR – Rilievi sul servizio di assistenza in remoto	32
4.	Indicatori di qualità di governo della fornitura	33
4.1	PFI – Personale inadeguato	33
4.2	RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	34
4.3	TORS – Turn over del personale.....	35
4.4	SDUT – Soddisfazione dell’utente.....	37
4.5	RLFN – Rilievi sulla fornitura	38
5.	Indici di prestazione e quote sospese	40
5.1	Servizi Base o Realizzativi.....	40
5.2	Servizi di Gestione applicativi	40
5.3	Servizi di Gestione contenuti siti web	41

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



5.4	Servizio di Manutenzione correttiva	41
5.5	Servizio di supporto specialistico	42
5.6	Servizio di assistenza in remoto	42

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



PREMESSA

Il presente documento descrive il profilo della qualità della fornitura relativa alla **“gara per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718”**.

Gli indicatori di qualità descritti nel presente documento si applicano ad entrambi i lotti a meno di quelli relativi al servizio di Assistenza in Remoto che si applicano solo al Lotto 2.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



DEFINIZIONI

Indicatore della qualità	Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.
Classificazione dei malfunzionamenti (in esercizio)	<p>La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none">• categoria 1: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa;• categoria 2: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);• categoria 3: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale;• categoria 4: sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati <p>Categorie di malfunzionamento in esercizio.</p>
Obiettivo	Unità organica di lavoro, affidabile al fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.
PdL	Piano di lavoro
PdQ	Piano della qualità

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



1. Sintesi indicatori di qualità ed azioni contrattuali

Di seguito sono sintetizzati gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali che saranno dettagliati nei capitoli successivi.

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali				Note	Servizio	Ambito
	Rilievo	Sospensione	Penale	IP			
RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo	X		X		Penale “Mancato rispetto della scadenza di messa in esercizio”.	Servizi Base	Su ogni singolo obiettivo
FUSO – Facilità d’uso	X					Servizi Base	Su ogni singolo obiettivo
TNCO - Test negativi in collaudo		X	X		Penale “Sospensione del collaudo”	Servizi Base	Su ogni singolo obiettivo
DAES – Difettosità in avvio in esercizio			X	X	IP1 “Rispetto della difettosità in avvio in esercizio dell’obiettivo”. Penale “Eccesso di difettosità per obiettivo”	Servizi Base	Su ogni singolo obiettivo
RSBA – Rilievi sull’obiettivo			X	X	IP2 “Tolleranza rilievi media sull’obiettivo”; IP3 “Tolleranza rilievi bassa sull’obiettivo”; Penale “Eccesso di rilievi sull’obiettivo”.	Servizi Base	Su ogni singolo obiettivo

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione	X					Gestione Applicativi e Gestione contenuti siti web	Sugli insiemi degli obiettivi dei servizi di Gestione Applicativi e Gestione contenuti siti web, calcolati in modo indipendente
---	---	--	--	--	--	--	---

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali				Note	Servizio	Ambito
	Rilievo	Sospensione	Penale	IP			
DGA – Disponibilità del servizio di Gestione applicativi o Gestione contenuti siti web	X					Gestione Applicativi e Gestione contenuti siti web	Sugli insiemi degli obiettivi dei servizi di Gestione Applicativi e Gestione contenuti siti web, calcolati in modo indipendente
TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	X			X	IP4 “Tempestività di risoluzione”	Gestione Applicativi e Gestione contenuti siti web	Sugli insiemi degli obiettivi dei servizi di Gestione Applicativi e Gestione contenuti siti web, calcolati in modo indipendente
RSGA – Rilievi sui servizi di gestione applicativi			X	X	IP5 “Tolleranza Rilievi media su GA”; IP6 “Tolleranza Rilievi bassa su GA”; Penale “Eccesso di rilievi sui servizi di gestione applicativi”.	Gestione Applicativi	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di Gestione Applicativi

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



RSGW – Rilievi sui servizi di gestione contenuti siti web			X	X	IP7 “Tolleranza Rilievi media su GW”; IP8 “Tolleranza Rilievi bassa su GW”; Penale “Eccesso di rilievi sui servizi di gestione siti web”.	Gestione contenuti siti web	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di Gestione contenuti siti web
---	--	--	---	---	---	-----------------------------	--

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali				Note	Servizio	Ambito
	Rilievo	Sospensione	Penale	IP			
TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività (per singolo intervento)	X		X		Penale “Mancata Tempestività nel ripristino di malfunzionamenti bloccanti”; Penale “Mancata Tempestività nel ripristino di malfunzionamenti non bloccanti”	Manutenzione Correttiva	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di Manutenzione Correttiva
CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi	X					Manutenzione Correttiva	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di Manutenzione Correttiva
RSMA– Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva			X	X	IP9 “Tolleranza Rilievi media su Manutenzione correttiva”; IP10 “Tolleranza Rilievi bassa su Manutenzione correttiva”. Penale “Eccesso di rilievi sui servizi di Manutenzione Correttiva”	Manutenzione Correttiva	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di Manutenzione Correttiva
SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di Supporto Specialistico	X		X		Penale “Mancato rispetto della scadenza di consegna”	Supporto Specialistico	

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali				Note	Servizio	Ambito
	Rilievo	Sospensione	Penale	IP			
RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico			X	X	IP11 “Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico”; IP12 “Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico”; Penale “Eccesso di rilievi sui servizi di Supporto Specialistico”.	Supporto Specialistico	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di Supporto Specialistico
TRCT – Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche			X	X	IP13 - Tempestività di risposta Penale “Non efficienza nella tempestività di risposta”.	Assistenza in remoto	
ACPL – Accuratezza del I livello			X	X	IP14 – Accuratezza del I livello Penale “Mancata accuratezza nell’analisi dei malfunzionamenti al I livello”.	Assistenza in remoto	

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



RAR – Rilievi sul servizio di assistenza in remoto			X	X	IP15 “Tolleranza Rilievi media sul servizio di assistenza in remoto”; IP16 “Tolleranza Rilievi bassa media sul servizio di assistenza in remoto”; Penale “Eccesso di rilievi sul servizio di assistenza in remoto”.	Assistenza in remoto	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di Assistenza in remoto
PFI – Personale inadeguato	X					Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura
RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	X		X		Penale “Ritardo nella consegna del piano della qualità”; Penale “Ritardo consegna soluzioni offerte e/o predisposizione migliorie”.	Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura
TORS – Turn over del personale	X					Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura
SDUT – Soddisfazione utente	X		X		Penale “Mancato miglioramento del livello di servizio SDUT”.	Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura
RLFN – Rilievi sulla fornitura			X		Penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura”.	Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



2. Indicatori di qualità dei servizi base o realizzativi

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi base come indicati nel Capitolato Tecnico.

Le soglie riportate nei vari indicatori, ove non espressamente specificato, si intendono relative al singolo obiettivo.

2.1 RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo

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

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

Pertanto, a titolo esemplificativo:

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

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita piano di lavoro approvato (o analogo documento)		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto; Piano di lavoro; Lettere di consegna di <i>deliverable</i> ; Documenti di pianificazione; comunicazioni.
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento, all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza dell'obiettivo vanno rilevati: a. Data prevista (data_prev) b. Data effettiva (data_eff)		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Regole di campionamento	Nessuna	
Formula	RSTO = data_eff – data_prev	
Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	RSTO ≤ 0	
Azioni contrattuali	Rilievo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nel caso di mancato rispetto delle scadenze intermedie: per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia la Committente emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSBA; ➤ nel caso di mancato rispetto della scadenza relativa alla messa in esercizio dell'obiettivo: <ol style="list-style-type: none"> 1. nel caso di obiettivi non strategici o rilevanti per l'Amministrazione: per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia la Committente emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSBA; 2. Nel caso di obiettivi strategici: la Committente applicherà la penale “Mancato rispetto della scadenza di messa in esercizio”.
Eccezioni	Nessuna	

2.2 FUSO – Facilità d'uso

Caratteristica	Usabilità	Sottocaratteristica	Operabilità
Aspetto da valutare	La facilità di utilizzo, relativa sia ad applicazioni che alla documentazione, viene rilevata analizzando le risposte ad un questionario somministrato ad un campione selezionato di utenti finali.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	fase di analisi <i>(se applicato al prototipo)</i>	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
	Fase di collaudo <i>(applicato anche alla documentazione utente)</i>		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Peso della singola risposta, attribuito sulla base della domanda (p_{dom}) Risposta alla singola domanda ($resp_{dom}$) [numero positivo su scala da 1 a 10, dove: - 1 corrisponde a “non soddisfatto” - 7 corrisponde a “soddisfatto” - 10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”] Numero di domande del questionario ($T_{domande}$) Numero totale di utenti selezionati (Tot_utenti_sel)
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti da intervistare da concordare con la Committente
Formule	<p>Soddisfazione di un utente sull’usabilità</p> $sodd_ut = \frac{\sum_i^{T_{domande}} p_{dom} \times risp_pos}{T_{domande}} \times 100$ <p>Dove: $Risp_pos = 1$ (risposta con valore ≥ 7); $Risp_pos = 0$ (risposta con valore < 7)</p> <p>Facilità d’uso</p> $FUSO = \frac{Num_utenti(sodd_ut \geq 70\%)}{Tot_utenti_sel} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 per eccesso se la prima cifra decimale è > 5
Valore di soglia	<p>$FUSO \geq 70\%$ (fase analisi);</p> <p>$FUSO \geq 90\%$ (fase collaudo)</p>
Azioni contrattuali	nel caso di non rispetto del valore di soglia, la Committente emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l’indicatore RSBA
Eccezioni	Nessuna

2.3 TNCO - Test negativi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dalla Committente, effettuati durante la prima verifica di conformità/collaudo con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test; Verbale di verifica conformità/collaudo;

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al collaudo
Dati da rilevare	Numero di test non positivi (num_test_nonok) Numero totale di casi di test eseguiti (num_test_tot).		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$TNCO = \frac{num_test_nonok}{num_test_tot} \times 100$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	TNCO = 0%		
Azioni contrattuali	<p>➤ Il mancato rispetto del valore di soglia entro il 10% comporterà:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nel primo mancato rispetto del valore soglia, la temporanea sospensione del collaudo fino a 3 giorni; 2. Nel secondo mancato rispetto del valore soglia, l'applicazione della penale "Sospensione del collaudo", assegnando un nuovo termine di riavvio collaudo (nuova scadenza di obiettivo da monitorare con RSTO). <p>➤ Il mancato rispetto del valore di soglia oltre il 10% comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della penale "Sospensione del collaudo", assegnando un nuovo termine di riavvio collaudo (nuova scadenza di obiettivo da monitorare con RSTO)</p>		
Eccezioni	Nessuna		

2.4 DAES – Difettosità in avvio in esercizio

Per ogni obiettivo nell'ambito dei servizi base o realizzativi rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti nei tre mesi successivi alla data di messa in esercizio (periodo di riferimento). Ogni variazione a questa tempistica dovrà essere riportata sul Piano di Qualità dell'obiettivo. Nel caso di obiettivi suddivisi in lotti il periodo di riferimento è relativo alla messa in esercizio del singolo lotto.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio		
Unità di misura	Difettosità	Fonte dati	Sistema di tracciatura

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<p>➤ Numero totale di malfunzionamenti delle funzionalità utente nuove o modificate dall’obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento $(N_malfunz)_j$.</p> <p>Con j categoria di malfunzionamento</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Valore di Soglia	Categoria 1	$DAES_1 = 0$	
	Categoria 2	$DAES_2 = 0$	
	Categoria 3	$DAES_3 < 2$	
	Categoria 4	$DAES_4 < 3$	
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Azioni contrattuali	Categoria 1 Categoria 2	<p>Nel caso di mancato rispetto del valore di soglia $DAES_1$ e $DAES_2$ la Committente cumulerà i valori $DAES_1$ e $DAES_2$ e:</p> <p>➤ per $(DAES_1 + DAES_2)$ compreso tra 1 e 3, non erogherà la parte variabile legata all’indice di prestazione IP1 - “Rispetto della difettosità in avvio in esercizio dell’obiettivo”</p> <p>➤ per $(DAES_1 + DAES_2) > 3$, emetterà la penale “Eccesso di difettosità per obiettivo”</p>	
	Categoria 3 Categoria 4	<p>Per ciascun errore eccedente ciascun valore di soglia per $DAES_3$ e $DAES_4$, la Committente emetterà un rilievo incrementando il contatore dei rilievi dell’obiettivo RSBA</p>	
Eccezioni	Nessuna		

2.5 RSBA – Rilievi sull'obiettivo

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

Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, prototipi, ecc.) (vedi paragrafo 6 del Capitolato Tecnico), nonché un report McCabe o similare (se consegnato) che presenti difformità, daranno luogo ad un rilievo.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sull'obiettivo (<i>Nrilievi_obiettivo</i>)		
Ambito	Servizi base o realizzativi		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSBA = Nrilievi_obiettivo$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSBA \leq 1$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ se $RSBA > 1$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP2 – “Tolleranza rilievi media sull'obiettivo” ➤ se $RSBA > 2$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP3 – “Tolleranza rilievi bassa sull'obiettivo” ➤ se $RSBA > 3$ la Committente applicherà la penale “Eccesso di rilievi sull'obiettivo” 		
Eccezioni	Nessuna		

3. Indicatori di qualità dei servizi complementari

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi complementari come indicati nel Capitolato Tecnico.

3.1 Indicatori di qualità del servizio di gestione applicativi e gestione contenuti siti web

3.1.1 GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione. L'indicatore GASS sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione applicativi, sia per il servizio di Gestione contenuti siti web.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale concordata		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni o Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	GASS (scad) = data_eff – data_prev L'indicatore GASS sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione applicativi, sia per il servizio di Gestione contenuti siti web.		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GASS (scad) = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni 2 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia, la Committente applicherà un rilievo incrementando l'indicatore: <ul style="list-style-type: none">• RSGA nel caso del servizio di Gestione applicativi;• RSGW nel caso del servizio di Gestione contenuti siti web.		
Eccezioni	Nessuna		

3.1.2 DGA – Disponibilità del servizio di Gestione applicativi o Gestione contenuti siti web

Per i Servizi di Gestione applicativi e Gestione contenuti siti web, laddove nel Piano di Lavoro obiettivo sia richiesta assistenza senza soluzione di continuità, l'indicatore rileva il numero di segnalazioni di indisponibilità dei servizi effettuate dalla Committente nel periodo di riferimento.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



L'indicatore DGA sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione applicativi, sia per il servizio di Gestione contenuti siti web.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità dei servizi di gestione		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità dei servizi di gestione (applicativi o siti web) (<i>Nsegnalazioni_indisp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità dei servizi di gestione effettuate dalla Committente e formalizzate al Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$DGA = Nsegnalazioni_indisp$ L'indicatore DGA sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione applicativi, sia per il servizio di Gestione contenuti siti web.		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DGA = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni segnalazione eccedente il valore di soglia, la Committente applicherà un rilievo incrementando l'indicatore: <ul style="list-style-type: none">• RSGA nel caso del servizio di Gestione applicativi;• RSGW nel caso del servizio di Gestione contenuti siti web.		
Eccezioni	Nessuna		

3.1.3 TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

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

L'indicatore TRRI sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione applicativi, sia per il servizio di Gestione contenuti siti web.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione)- Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta (Data_risoluz)- Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento livello (Totale_richieste)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza risolte		
Formula	$TRRI = \frac{\text{Num_richieste}(T_risoluz \leq \text{valore_lim}_j)}{\text{Totale_richieste}} \times 100$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none">• $T_risoluz = \text{Data_risoluz} - \text{Data_ricezione}$• j può assumere i valori 1 o 2 dei due lotti• $\text{valore_lim}_2 = 7$ ore lavorative• $\text{valore_lim}_1 = 16$ ore lavorative, per gli applicativi dell'area personale (SIAP e SPRING) e $\text{valore_lim}_1 = 7$ ore lavorative, per tutti i restanti applicativi• $\text{Num_richieste}(T_risoluz \leq \text{valore_lim})$ = numero di richieste risolte entro valore_lim_j <p>L'indicatore TRRI sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione applicativi, sia per il servizio di Gestione contenuti siti web.</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none">- per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$- per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Valore di soglia	TRRI \geq SogliaLotto _j Dove: <ul style="list-style-type: none">• j può assumere i valori 1 o 2 dei due lotti• SogliaLotto₂=99%• SogliaLotto₁=95% per gli applicativi dell'area personale (SIAP e SPRING) e SogliaLotto₁=99% per tutti i restanti applicativi
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP4 – “Tempestività di risoluzione”
Eccezioni	Nessuna

3.1.4 RSGA – Rilievi sui servizi di gestione applicativi

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate dalla Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità non presidiate da specifici indicatori di qualità.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di gestione applicativi rispetto al contratto ed allegati		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di gestione applicativi (<i>Nrilievi_gestione</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSGA = Nrilievi_gestione$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSGA \leq 2$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ se RSGA= > 2 la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP5 – “Tolleranza Rilievi media su GA”➤ se RSGA > 3 la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP6 – “Tolleranza Rilievi bassa su GA”➤ se RSGA > 4 la Committente applicherà la penale “Eccesso di rilievi sui servizi di gestione applicativi”
Eccezioni	Nessuna

3.1.5 RSGW – Rilievi sui servizi di gestione contenuti siti web

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate dalla Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità non presidiati da specifici indicatori di qualità.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di gestione siti web rispetto al contratto ed allegati		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di gestione siti web (<i>Nrilievi_gestione_web</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSGW = Nrilievi_gestione_web$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSGW \leq 2$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ se RSGW= > 2 la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP7 – "Tolleranza Rilievi media su GW"➤ se RSGW > 3 la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP8 – "Tolleranza Rilievi bassa su GW"➤ se RSGW > 4 la Committente applicherà la penale "Eccesso di rilievi sui servizi di gestione siti web"
Eccezioni	Nessuna

3.2 Indicatori di qualità del servizio di Manutenzione Correttiva

3.2.1 TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività (per singolo intervento)

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino del software applicativo in esercizio eseguito nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo		
Unità di misura	Ore solari per errori di categoria 1 e 2 (a multipli di 0,5 ore solari). Ore lavorative per errori di categoria 3 e 4 (a multipli di 0,5 ore lavorative)	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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] (inizio)</i>;➤ Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione] (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 (TRO)</u>		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Regole di campionamento	Nessuna	
Formula	$TROI_j(\text{categoria } j) = \text{termine}_j - \text{inizio}_j - TROI_j \text{ (ore, minuti)}$ Con j categoria di malfunzionamento rilevati nel periodo di riferimento	
Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	Categoria 1	$TROI_1 \leq 8$ ore solari
	Categoria 2	$TROI_2 \leq 8$ ore solari
	Categoria 3	$TROI_3 \leq 12$ ore lavorative (escluso sabato)
	Categoria 4	$TROI_4 \leq 16$ ore lavorative (escluso sabato)
Azioni contrattuali	Categoria 1 Categoria 2	<p><u>A) In erogazione dei servizi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Per ogni 24 ore solari di mancato rispetto delle soglie $TROI_1$ e $TROI_2$, la Committente emetterà un rilievo, incrementando l'indicatore RSMA <p><u>B) Nel periodo di garanzia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Per ogni 4 ore (come sopra definite e cumulate tra $TROI_1$ e $TROI_2$) di superamento dei valori di soglia $TROI_1$ e $TROI_2$ comporterà l'applicazione della penale "Mancata Tempestività nel ripristino di malfunzionamenti bloccanti"
	Categoria 3 Categoria 4	<p><u>A) In erogazione dei servizi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Per ogni 16 ore lavorative o frazione di mancato rispetto delle soglie $TROI_3$ e $TROI_4$, la Committente emetterà un rilievo, incrementando l'indicatore RSMA <p><u>B) Nel periodo di garanzia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Per ogni 8 ore lavorative (cumulate tra $TROI_3$ e $TROI_4$) di superamento dei valori di soglia $TROI_3$ e $TROI_4$ comporterà l'applicazione della penale "Mancata Tempestività nel ripristino di malfunzionamenti non bloccanti"
Eccezioni	Nessuna	

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



3.2.2 CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi

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

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso malfunzionamento (riciclo correttivo)		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso tipo di malfunzionamento: $(N_{case_ricorsivi})_j$. <i>Con j categoria di malfunzionamento</i>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSR_j(Categoria\ j) = (N_{case_ricorsivi})_j$ <i>Con j categoria di malfunzionamento</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Categoria 1	$CSR_1 = 0$	
	Categoria 2	$CSR_2 = 0$	
	Categoria 3	$CSR_3 = 1$	
	Categoria 4	$CSR_4 = 2$	
Azioni contrattuali (sia in erogazione, sia in garanzia)	Categoria 1 Categoria 2 Categoria 3 Categoria 4	Per ogni intervento recidivo eccedente il valore di soglia corrispondente alla categoria j , la Committente emetterà un rilievo, incrementando l'indicatore RSMA	
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



3.2.3 RSMA– Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dalla Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale siano esse presidiate da specifici indicatore o non presidiate.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di manutenzione correttiva afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi		
Unità di misura	Rilievo sul servizio di manutenzione correttiva	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di manutenzione correttiva (<i>Nrilievi_correttiva</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSMA = Nrilievi_correttiva$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSMA \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">➤ se $RSMA > 2$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP9 – “Tolleranza Rilievi media su Manutenzione correttiva”➤ se $RSMA > 3$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP10 – “Tolleranza Rilievi bassa su Manutenzione correttiva”➤ se $RSMA > 4$ la Committente applicherà la penale “Eccesso di rilievi sui servizi di Manutenzione Correttiva”		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



3.3 Indicatori di qualità del servizio di supporto specialistico

3.3.1 SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di supporto specialistico		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none">- Data prevista (data_prev);- Data effettiva (data_eff).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	SPSS = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SPSS ≤ 0		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">➤ Nel caso di mancato rispetto delle scadenze intermedie: per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia la Committente emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSPP;➤ nel caso di mancato rispetto della scadenza relativa all'ultima fase dell'obiettivo:<ul style="list-style-type: none">• nel caso di obiettivi non strategici e non rilevanti per l'Amministrazione: per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia la Committente emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSSP;• nel caso di obiettivi strategici o rilevanti per l'Amministrazione: la Committente applicherà la penale "Mancato rispetto della scadenza di consegna".		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



3.3.2 RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dalla Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale sia presidiati da specifici indicatori sia non presidiati.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità del servizio di supporto specialistico		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di supporto specialistico (<i>Nrilievi_supp_spec</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSP = Nrilievi_supp_spec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSP \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">➤ se $RSSP > 1$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP11 – “Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico”➤ se $RSSP > 2$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP12 – “Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico”➤ se $RSSP > 3$ la Committente applicherà la penale “Eccesso di rilievi sui servizi di Supporto Specialistico”		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



3.4 Indicatori di qualità del servizio di assistenza in remoto (solo Lotto 2)

3.4.1 TRCT – Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento da definire
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di chiamate ricevute dall’help desk di I livello nel periodo di osservazione (Ntotale_chiamate)Data, ora, minuti e secondi di ricezione della singola chiamata (Data_ricezione)Data, ora, minuti e secondi di risposta alla singola chiamata (Data_risposta)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate ricevute dall’help desk di I livello nel periodo di osservazione.		
Formula	$TRCT = \frac{N_{chiamate}(T_{risposta} \leq 20'')}{N_{totale_chiamate}} \times 100$ <p>Dove: $T_{risposta} = Data_{risposta} - Data_{ricezione}$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$TRCT \geq 90\%$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: A) la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP13 – “Tempestività di risposta” B) per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato sarà applicata la penale “Non efficienza nella tempestività di risposta”
Eccezioni	Nessuna

3.4.2 ACPL – Accuratezza del I livello

L'indicatore si riferisce all'efficienza nell'evasione dei ticket di primo livello di help desk.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Accuratezza nell'analisi dei ticket da parte del I livello di help desk.		
Unità di misura	Numero di inoltri	Fonte dati	▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>N_inoltri_errati = numero di ticket inoltrati erroneamente al II livello poiché di competenza del I livello</p> <p>N_inoltri_tot = numero totale di ticket inoltrati al II livello nel periodo di riferimento</p> <p>Tale rilevazione sistematica deve essere effettuata, sulla base delle informazioni tracciate secondo quanto espressamente indicato nel par. 4.3.1 “Servizio di assistenza da remoto” del Capitolato tecnico.</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ACPL = (N_inoltri_errati / N_inoltri_tot) * 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	ACPL $\geq 90\%$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei uno dei valore di soglia comporterà: A. La mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP14 – “Accuratezza del I livello” . B. Per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato sarà applicata la penale “Mancata accuratezza nell’analisi dei malfunzionamenti al I livello” .
Eccezioni	Nessuna

3.4.3 RAR – Rilievi sul servizio di assistenza in remoto

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Il numero di reclami per indisponibilità del servizio effettuate dalla committente/Amministrazione e/o per non conformità inerenti il servizio afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi		
Unità di misura	Reclamo	Fonte dati	Lettera; email
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio effettuate dalla Committente e/o dall'Amministrazione (Nreclami)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di assistenza effettuate da Consip e/o dall'Amministrazione formalizzate al Fornitore nel periodo di osservazione (Nreclami)		
Formula	$RAR = Nreclami$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RAR <= 2		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ se RAR > 2 la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP15 – “Tolleranza Rilievi media su assistenza in remoto”;➤ se RAR > 3 la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP16 – “Tolleranza Rilievi bassa su assistenza in remoto”;➤ se RAR > 4 la Committente applicherà la penale “Eccesso di rilievi sul servizio di assistenza in remoto”
Eccezioni	Nessuna

4. Indicatori di qualità di governo della fornitura

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, predisposizione ambienti, attività di subentro, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

4.1 PFI – Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse che la Committente ha ritenuto non adeguata all'attività od al ruolo richiesti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dalla Committente/Amministrazione		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail; lettere; verbal.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Dati da rilevare	numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Committente/Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$PFI = Nrisorse_inadeg$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	PFI = 0
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per ogni risorsa eccedente il valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN
Eccezioni	Nessuna

4.2 RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate (ad esempio in un piano di lavoro approvato, verbale di riunione, ecc.)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
	Semestre precedente la rilevazione (Solo ai fini della valutazione della facoltà di rinnovo, come definito nell'art. 2S, comma 2 del Contratto)		Una tantum: ultimo semestre di erogazione dei servizi
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none">- Data prevista (data_prev);- Data effettiva (data_eff).		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RSCT = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	1	RSCT (consegna PdL) ≤ 0	
	2	RSCT (altre scadenze) ≤ 0	
	3	RSCT (consegna PdQ) ≤ 0	
	4	RSCT (consegna soluzione offerta) ≤ 0	
	5	RSCT (predisposizione miglitoria) ≤ 0	
	6	RSCT (consegna PdL/altre scadenze/ consegna PdQ) ≤ 5 (rientra nell'indicatore qualsiasi scadenza alle categorie 1, 2, 3 precedenti)	
Azioni contrattuali	1	Rilievo	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia, la Committente emetterà un rilievo incrementando l'indicatore RLFN
	2		
	3	Penale	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia la Committente applicherà la penale “Ritardo nella consegna del piano della qualità”
	4		Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia la Committente applicherà la penale “Ritardo consegna soluzioni offerte e/o predisposizione miglitorie” .
	5		
	6	come definito nell'art. 2S, comma 2 del Contratto	ai fini della valutazione della facoltà di rinnovo
Eccezioni	Nessuna		

4.3 TORS – Turn over del personale

L'indicatore di qualità misura il tasso % con cui l'impresa cambia, aumenta o diminuisce le risorse impegnate nelle attività contrattuali previste

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute sostituite in corso di fornitura		
Unità di misura	Risorse	Fonte dati	E-mail; Lettere; Verbal; Strumento di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	semestrale
Dati da rilevare	<i>Nrisorse_sostituite</i> : Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore. <i>Nrisorse_impiegate</i> : Numero di risorse, del fornitore, impiegate a tempo pieno nella fornitura.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TORS = (Nrisorse_sostituite / Nrisorse_impiegate) * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TORS \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione, il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un Rilievo sulla fornitura, incrementando l'indicatore RLFN		
Eccezioni	Eventi imputabili a forza maggiore o caso fortuito		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



4.4 SDUT – Soddisfazione dell'utente

L'indicatore di qualità va utilizzato per rilevare la soddisfazione degli utenti sulla fornitura.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti misurata su tutta la fornitura rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente da 0 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none">• Risposta con punteggio maggiore o uguale a 7,5 corrisponde a "soddisfatto";• Risposta con punteggio minore di 7,5 corrisponde a "non 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 $\geq 7,5$</i>) di un questionario (<i>Nrisposte_pos_quest</i>)• Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)• Numero totale di questionari compilati con tutte le risposte (<i>Nquestionari</i>)		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con la Committente		
Formula	$SDUT = \frac{\sum_{i=1}^{Nquestionari} Nrisposte_pos_quest_i}{Ndomande \times Nquestionari} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none">- per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5- per eccesso se la prima cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	SDUT $\geq 75\%$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Azioni contrattuali	Ogni 10 punti percentuali (o frazione degli stessi se i 10 punti percentuali non sono raggiunti) in meno rispetto al valore di soglia, la Committente emetterà un rilievo sulla fornitura incrementando l'indicatore RLFN Nel solo caso di offerta tecnica migliorativa dell'indicatore SDUT, per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia migliorativa e valore rilevato (non comunque inferiore al 75% di soglia minima), non imputabile alla Committente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, sarà applicata la penale "Mancato miglioramento del livello di servizio SDUT" .
Eccezioni	Nessuna

4.5 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamata Rilievo) della Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Si citano, a titolo non esaustivo, tra le non conformità rilevante che rientrano nel presente indicatore, il mancato rispetto dei tempi di ripristino del software in garanzia secondo le modalità di calcolo indicate dal TROI o da CSR per errori recidivi.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
	Semestre precedente la rilevazione (Solo ai fini della valutazione della facoltà di rinnovo, come definito nell'art. 2S, comma 2 del Contratto)		Una tantum: ultimo semestre di erogazione dei servizi
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (Nrilievi_forn)		
Ambito	Fornitura		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento
Formula	$RLFN = Nr_{ilievi_forn}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	Nel periodo di validità contrattuale: $RLFN \leq 2$
	Solo ai fini della valutazione della facoltà di rinnovo: $RLFN \leq 3$ (come definito nell'art. 2S, comma 2 del Contratto)
Azioni contrattuali	<p>Nel periodo di validità contrattuale:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura" <p>La Committante fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.</p> <p>Solo ai fini della valutazione della facoltà di rinnovo:</p> <ul style="list-style-type: none">• come definito nell'art. 2S, comma 2 del Contratto
Eccezioni	Nessuna

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



5. Indici di prestazione e quote sospese

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

5.1 Servizi Base o Realizzativi

Gli indici di prestazione dei servizi realizzativi (servizio di sviluppo, manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa e personalizzazione) vanno rilevati con frequenza trimestrale su tutti gli obiettivi (siano essi espressi sia in PF sia in giorni uomo) conclusi nel periodo di riferimento.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Rispetto della difettosità in avvio in esercizio dell'obiettivo	Trimestre di avvio in esercizio	DAES	10%
IP2	Tolleranza rilievi media sull'obiettivo	Trimestre precedente la rilevazione	RSBA	5%
IP3	Tolleranza rilievi bassa sull'obiettivo	Trimestre precedente la rilevazione	RSBA	5%

5.2 Servizi di Gestione applicativi

Nell'ambito del servizio di gestione applicativi sono definiti i seguenti indici di prestazione.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP4	Tempestività di risoluzione	Trimestre precedente la rilevazione	TRRI	10%
IP5	Tolleranza Rilievi media su GA	Trimestre precedente la rilevazione	RSGA	5%

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



IP6	Tolleranza Rilievi bassa su GA	Trimestre precedente rilevazione	la	RSGA	5%
-----	--------------------------------	----------------------------------	----	------	----

5.3 Servizi di Gestione contenuti siti web

Nell'ambito del servizio di gestione contenuti siti web sono definiti i seguenti indici di prestazione.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	di	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP4	Tempestività di risoluzione	Trimestre precedente rilevazione	la	TRRI	10%
IP7	Tolleranza Rilievi media su GW	Trimestre precedente rilevazione	la	RSGW	5%
IP8	Tolleranza Rilievi bassa su GW	Trimestre precedente rilevazione	la	RSGW	5%

5.4 Servizio di Manutenzione correttiva

Nell'ambito della fornitura sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativi al servizio di manutenzione correttiva da rilevare con frequenza trimestrale.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	di	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP9	Tolleranza Rilievi media su Manutenzione correttiva	Trimestre precedente rilevazione	la	RSMA	10%
IP10	Tolleranza Rilievi bassa su Manutenzione correttiva	Trimestre precedente rilevazione	la	RSMA	10%

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



5.5 Servizio di supporto specialistico

Nell'ambito della fornitura sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei seguenti indicatori di qualità:

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP11	Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico	Trimestre precedente rilevazione	RSSP	10%
IP12	Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico	Trimestre precedente rilevazione	RSSP	10%

5.6 Servizio di assistenza in remoto

Nell'ambito della fornitura sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei seguenti indicatori di qualità:

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP13	Tempestività di risposta	Trimestre precedente rilevazione	TRCT	10%
IP14	Accuratezza del I livello	Trimestre precedente rilevazione	ACPL	5%
IP15	Tolleranza Rilievi media su assistenza in remoto	Trimestre precedente rilevazione	RAR	2,5%
IP16	Tolleranza Rilievi bassa su assistenza in remoto	Trimestre precedente rilevazione	RAR	2,5%

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718