



*Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il
proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-
learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze -
Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.*

***Capitolato tecnico
Appendice 3***

CONSIP S.p.A.

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità

**Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il
proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-
learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze -
Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.**

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Revisione degli indicatori di qualità	4
2	INDICATORI DI QUALITA' DELLA PIATTAFORMA DI FORMAZIONE SINCRONA	4
2.1	RSFS1 - Tempo massimo ripristino servizi formazione sincrona	4
2.2	FSFS01 – Tempo fermo servizi formazione sincrona	5
2.3	SEFS01 – Segnalazioni di errori rilevati sulla piattaforma di formazione sincrona.....	5
3	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE	6
3.1	RCP01 - Ritardo nell'erogazione di un corso di formazione.....	6
3.2	SDS01 - Soddisfazione dei discenti.....	7
4	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SVILUPPO WBT AD HOC.....	8
4.1	DCWH01 – Difettosità in collaudo dei wbt ad hoc	8
4.2	DEWH01 – Difettosità in esercizio dei wbt ad hoc.....	8
5	INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA DI WBT A CATALOGO	9
5.1	TRT01 – Tempo medio di chiusura della richiesta al tutor per i wbt a catalogo.....	9
5.2	CST01 – Chiamate senza risposta al tutor per i wbt a catalogo	9
5.3	DC01 - Disponibilità corsi (wbt) a catalogo.....	10
5.4	RC01 - Tempo massimo ripristino malfunzionamenti corsi (WBT) in esercizio	11
5.5	DEWC1 - Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo	11
6	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO NELLA DEFINIZIONE/RICERCA DI CONTENUTI MULTIMEDIALI PER LA BIBLIOTECA STORICA	12
6.1	ETA01 – Errori su testi acquisiti	12
6.2	DFC01 – Difettosità in collaudo del sw sviluppato.....	13
7	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE	14
7.1	TRA01 – Tempo medio di chiusura della richiesta al servizio di assistenza utenti	14
7.2	CST01 – Chiamate senza risposta al servizio di assistenza utenti.....	14
8	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA FORNITURA.....	16
8.1	SPR01 – Sostituzione personale della fornitura	16
8.2	NRI01 - Numero di rilievi tollerati per i servizi della fornitura	17

1 PREMESSA

Il Fornitore è tenuto a inserire nel Piano della Qualità Generale e/o di Progetto:

- indicatori di qualità generali,
- obiettivi di prestazione.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi rispetto a quelli indicati e/ o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, ed accettati da Consip, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di Progetto.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per gli indicatori di qualità, fermi restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato da Consip.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale di cui al Capitolato Tecnico, ed eventuali prolungamenti che dovessero ritenersi necessari.

Gli indicatori di qualità hanno validità ed efficacia dalla data di inizio fornitura indicata da Consip (vedi Contratto) e sono applicabili a tutti i servizi oggetto di fornitura, pertanto gli obiettivi di prestazione si ritengono validi ed efficaci dalla data di inizio fornitura.

1.1 Definizioni


Si precisa che:

- per mese o trimestre o **semestre** (o altro periodo temporale definito), si intende la cadenza mensile, trimestrale o semestrale, a partire dalla data di inizio fornitura nell'ambito della durata contrattuale.
- **I rilievi** sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, standard Consip, offerta, Piano della Qualità Generale, etc etc). Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto nel presente documento e determinato nel contratto. I rilievi vengono emessi dal responsabile del contratto Consip e dal responsabile del progetto e sono formalizzati attraverso una lettera di rilievo.

A seguito dell'applicazione di una penale, tutti i rilievi che hanno dato origine alla penale non vanno più conteggiati nelle successive rilevazioni dell'indicatore.

La categoria dei malfunzionamenti presa in considerazione negli indicatori di qualità è così definita:

- **categoria A:** "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni";
- **categoria B:** "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)";

	<p>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</p>	<p>Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	---	---

- **categoria C:** " sono i malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni".

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.

1.2 Revisione degli indicatori di qualità


Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/ o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Consip ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo precedentemente definiti e riportati nel Piano della Qualità Generale

2 INDICATORI DI QUALITA' DELLA PIATTAFORMA DI FORMAZIONE SINCRONA

2.1 RSFS1 - Tempo massimo ripristino servizi formazione sincrona

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero ore per ripristinare il servizio di formazione sincrona		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	Strumento da definire a cura del Fornitore Segnalazioni
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Ogni fermo dei servizi di formazione sincrona
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data ora e minuti di inizio malfunzionamento (<i>inizio_malfunzionamento_j</i>) • Data ora e minuti di fine malfunzionamento (<i>fine_malfunzionamento_j</i>) Il ripristino si intende relativo ad uno dei seguenti servizi: Aula virtuale (VCL), trasmissione eventi WEB		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutti i malfunzionamenti del servizio nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$RSFS1 = fine_malfunzionamento - inizio_malfunzionamento$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> • Nessuna 		
Valore di soglia	≤ 4		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale "Tempo massimo di ripristino servizi di formazione sincrona" nel caso di non rispetto del valore di soglia per ciascun malfunzionamento		

	Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.	Capitolato tecnico Appendice 3
--	--	---

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

2.2 FSFS01 – Tempo fermo servizi formazione sincrona


Il tempo relativo al fermo del servizio di formazione sincrona non comprende quello previsto per la manutenzione programmata/pianificata e concordata con la Consip. I servizi presi in considerazione sono Aula virtuale (VCL), trasmissione eventi WEB

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero ore di fermo dei servizi di formazione sincrona		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	Strumento da definire a cura del Fornitore Segnalazioni
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Ogni fermo dei servizi di formazione sincrona
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data ora e minuti di inizio malfunzionamento (<i>inizio_malfunzionamento_j</i>) Data ora e minuti di fine malfunzionamento (<i>fine_malfunzionamento_j</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte i malfunzionamenti di un servizio nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$FSFS01 = \sum_i (fine_malfunzionamento_j - inizio_malfunzionamento_j)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 30		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale “Tempo fermo servizi formazione sincrona” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.3 SEFS01 – Segnalazioni di errori rilevati sulla piattaforma di formazione sincrona

Per errore si intende qualsiasi malfunzionamento che non consenta la corretta fruizione dei servizi di formazione sincrona.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	La quantità di errori rilevati da Consip e/o dall'Amministrazione sulla piattaforma di formazione sincrona nel corso di sessioni di VCL o Trasmissione eventi Web		
Unità di misura	Numero di segnalazioni di errore	Fonte dati	Report del servizio di gestione/conduzione applicativa ed assistenza utenti
Periodo di riferimento	Durata della sessione	Frequenza di misurazione	Per ciascuna sessione di VCL o Trasmissione eventi Web
Dati elementari da rilevare	Numero di errori di categoria A rilevati durante la sessione (<i>NerroriA</i>) Numero di errori di categoria B rilevati durante la sessione (<i>NerroriB</i>) Numero di errori di categoria C rilevati durante la sessione (<i>NerroriC</i>)		

	<p>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</p>	<p>Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	---	---


Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di errore emesse nel periodo di riferimento
Formula	$SEFS01_catA = NerroriA$ $SEFS01_catB = NerroriB$ $SEFS01_catC = NerroriC$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	Per $SEFS01_catA \leq 1$ Per $SEFS01_catB \leq 2$ Per $SEFS01_catC \leq 3$
Azioni contrattuali	Applicare la Penale “errori rilevati sui servizi di formazione sincrona” nel caso di non rispetto del valore di soglia per la categoria A Rilievo nel caso di non rispetto del valore di soglia per le categorie B e C
Eccezioni	Nessuna

3 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE

3.1 RCP01 - Ritardo nell'erogazione di un corso di formazione

Il seguente indicatore va applicato ad ogni singolo corso di formazione previsto dall'ultimo piano di lavoro approvato.


Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nell'erogazione di un corso di formazione rispetto all'ultimo piano di lavoro approvato		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Dopo l'erogazione di un corso di formazione
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di erogazione di un corso di formazione, riportata nell'ultimo piano di lavoro approvato (<i>data_prev</i>) Data di erogazione effettiva del corso di formazione (<i>data_eff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCP01 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> Un Rilievo per ogni corso Un Rilievo per ogni settimana di ritardo del singolo corso 		

	<p>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</p>	<p>Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	---	---

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

3.2 SDS01 - Soddisfazione dei discenti

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Empatia
Aspetto da valutare	Soddisfazione dei discenti		
Unità di misura	Numeri positivi su scala da [0, 10]	Fonte dati	Modulo di Fine Corso
Periodo di riferimento	edizione	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni corso di formazione
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Punteggio della singola domanda del Modulo di Fine Corso (<i>punteggio_i</i>) • Numero di domande del Modulo di Fine Corso (<i>Ndomande</i>) • Numero totale di Moduli di Fine Corso compilati (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i corsi di formazione erogati nel periodo di riferimento corrente. Per ogni corso il modulo di fine corso va compilato da parte di tutti i discenti del MEF.		
Formula	$SDS01 = \frac{\sum_1^{Nquestionari} Punt_quest_j}{Nquestionari} \quad \text{dove} \quad Punt_quest = \frac{\sum_1^{Ndomande} punteggio_i}{Ndomande}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	≥ 6		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale “soddisfazione discenti corsi in aula” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

	<p>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</p>	<p>Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	---	---


4 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SVILUPPO WBT AD HOC

4.1 DCWH01 – Difettosità in collaudo dei wbt ad hoc

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo dei wbt ad hoc		
Unità di misura	Numero di difetti di categoria A al collaudo del WBT sviluppato, per ora di fruizione allievo	Fonte dati	Documenti di collaudo
Periodo di riferimento	trimestre	Frequenza di misurazione	Una volta al termine di ogni collaudo
Dati elementari da rilevare	Numero di difetti di categoria A del WBT in collaudo (<i>NdifettiA</i>) Numero ore di fruizione allievo (durata wbt) (<i>Norefruizione</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti difetti rilevati in sede di collaudo		
Formula	$DCWH01 = \frac{NdifettiA}{Norefruizione}$		
Regole di arrotondamento			
Valore di soglia	≤ 1		
Azioni contrattuali	Rilievo la caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

4.2 DEWH01 – Difettosità in esercizio dei wbt ad hoc

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio dei wbt ad hoc		
Unità di misura	Numero di difetti di categoria A dei wbt ad hoc in esercizio	Fonte dati	Report del servizio di gestione/conduzione applicativa ed assistenza utenti
Periodo di riferimento	Annuale a partire dalla data di messa in esercizio del wbt	Frequenza di misurazione	Giornaliera
Dati elementari da rilevare	Numero di difetti di categoria A dei WBT ad hoc in esercizio (<i>Ndifettiesercizio</i>) Numero ore di fruizione allievo (durata wbt) (<i>Norefruizione</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti difetti rilevati in seguito a segnalazioni		

	Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.	Capitolato tecnico Appendice 3
--	--	---


Formula	$DEWH01 = \frac{Ndifettiesercizio}{Norefruizione}$
Regole di arrotondamento	
Valore di soglia	$\leq 0,5$
Azioni contrattuali	Rilievo nel caso di non rispetto del valore di soglia
Eccezioni	Nessuna

5 INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA DI WBT A CATALOGO

5.1 TRT01 – Tempo medio di chiusura della richiesta al tutor per i wbt a catalogo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di chiusura della richiesta degli utenti da parte del servizio di tutor on-line		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	Strumento da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data ora e minuti della chiusura della richiesta (<i>chiusura_richiesta_j</i>) Data ora e minuti della presa in carico della chiamata dell'utente (<i>presaincarico_j</i>) Numero totale di chiamate dell'utente prese in carico dal tutor (<i>Nchiamate</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate dell'utente prese in carico dal tutor nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$TRT01 = \frac{\sum_{j=1}^{Nchiamate} (chiusura_ richiestap_j - presaincarico_j)}{Nchiamate}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'ora: - per difetto se i minuti sono ≤ 30 - per eccesso se i minuti sono > 30		
Valore di soglia	≤ 8 (o valore migliorativo indicato nella Relazione Tecnica)		
Azioni contrattuali	Applicare la penale "tempo chiusura intervento tutor" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		


5.2 CST01 – Chiamate senza risposta al tutor per i wbt a catalogo

	<p align="center"><i>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</i></p>	<p align="center">Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	---	---

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Chiamate senza risposta al servizio di tutor		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di chiamate senza risposta pervenute al servizio di tutor (<i>Nchiamate_senza_risposta</i>) Numero totale di chiamate pervenute al servizio di tutor (<i>Nchiamate</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute al servizio di tutor nel periodo di riferimento		
Formula	$CST01 = \frac{Nchiamate_senza_risposta}{Nchiamate} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	≤ 5%		
Azioni contrattuali	Applicare la penale “mancata risposta tutor” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

5.3 DC01 - Disponibilità corsi (wbt) a catalogo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella messa a disposizione dei corsi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Documentazione per consuntivo trimestrale / piano di lavoro
Periodo di riferimento	Trimestrale a partire dalla data di messa in esercizio prevista dal Piano di Lavoro	Frequenza di misurazione	Una volta al trimestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero corsi a catalogo messi a disposizione nella piattaforma LMS nei tempi previsti (<i>Ncorsi_catalogo</i>) Numero totale corsi a catalogo offerti (<i>Ncorsi</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno rilevati: il numero di corsi installati e collaudati entro la data prevista e il numero totale dei corsi offerti		
Formula	$DCC01 = \frac{Ncorsi_catalogo}{Ncorsi} \times 100$		

	<p align="center"><i>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</i></p>	<p align="center">Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	---	---


Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$
Valore di soglia	=100%
Azioni contrattuali	Applicare la penale “mancata disponibilità corsi a catalogo” nel caso di non rispetto del valore di soglia
Eccezioni	Nessuna

5.4 RC01 - Tempo massimo ripristino malfunzionamenti corsi (WBT) in esercizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero giorni per ripristinare il WBT in esercizio		
Unità di misura	ore	Fonte dati	Report del servizio di gestione/conduzione applicativa ed assistenza utenti
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	A fine trimestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data ora e minuti di inizio malfunzionamento $WBT(inizio_malfunzionamento_WBT_j)$ Data ora e minuti di fine malfunzionamento $(fine_malfunzionamento_WBT_j)$ 		
Regole di campionamento	Per ciascun WBT vanno considerati tutti i malfunzionamenti rilevati nel periodo di riferimento corrente per ciascun corso.		
Formula	$RC01 = fine_malfunzionamento_WBT - inizio_malfunzionamento_WBT$ Vanno considerate solo le ore lavorative comprese nell'intervallo di tempo. Le ore lavorative sono quelle comprese tra le 8.30 e le 18.00 dei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì.		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> Vanno considerate solo le ore intere. 		
Valore di soglia	≤ 8		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale “Tempo massimo di ripristino wbt in esercizio” nel caso di non rispetto del valore di soglia per ciascun wbt		
Eccezioni	Nessuna		

5.5 DEWC1 - Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo		


	<p>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</p>	<p>Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	---	---

Unità di misura	Numero di difetti di tipo A dei wbt a catalogo in esercizio	Fonte dati	Report del servizio di gestione/conduzione applicativa ed assistenza utenti
Periodo di riferimento	trimestrale a partire dalla data di messa in esercizio del wbt	Frequenza di misurazione	A fine trimestre
Dati elementari da rilevare	Numero di difetti di categoria A dei WBT a catalogo in esercizio (<i>Ndifetti_catalogo</i>) Numero ore di fruizione allievo dei wbt a catalogo (<i>Nore_fruizione_catalogo</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti difetti rilevati in seguito a segnalazioni		
Formula	$DEWC1 = \frac{Ndifetti_catalogo}{Nore_fruizione_catalogo}$		
Regole di arrotondamento			
Valore di soglia	≤ 0,2		
Azioni contrattuali	Applicare la penale “Difettosità in esercizio dei wbt a catalogo” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

6 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO NELLA DEFINIZIONE/RICERCA DI CONTENUTI MULTIMEDIALI PER LA BIBLIOTECA STORICA

6.1 ETA01 – Errori su testi acquisiti


Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Errori rilevati nel testo acquisito con strumenti ICR/OCR		
Unità di misura	Numero di errori nel testo delle pagine acquisite	Fonte dati	Documenti di testo
Periodo di riferimento	Durata obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta a fine obiettivo
Dati elementari da rilevare	Numero di errori rilevati nel testo (<i>Nerrori_testo</i>) Numero di pagine trattate (<i>Npagine_trattate</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli errori rilevati in tutte le pagine		
Formula	$ETA01 = \frac{Nerrori_testo}{Npagine_trattate}$		

	<p>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</p>	<p>Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	---	---

Regole di arrotondamento	
Valore di soglia	≤ 1
Azioni contrattuali	Rilievo nel caso di non rispetto del valore di soglia
Eccezioni	Nessuna

6.2 DFC01 – Difettosità in collaudo del sw sviluppato

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo dello sviluppo dell'interfaccia web		
Unità di misura	Difetti / GP	Fonte dati	Documenti di collaudo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Una volta al termine di ogni collaudo
Dati elementari da rilevare	Numero di difetti di categoria A del sw in collaudo (<i>NdifettiA</i>) Numero di difetti di categoria B del sw in collaudo (<i>NdifettiB</i>) Numero di difetti di categoria C del sw in collaudo (<i>NdifettiC</i>) Numero di GP, impiegati per lo sviluppo delle applicazioni, indicati nei documenti di conteggio prodotti per l'obiettivo (<i>Ngiorni_persona</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti difetti rilevati in sede di collaudo sulle applicazioni impattate dall'obiettivo in relazione alla categoria di malfunzionamento		
Formula	$DFC01_catA = \frac{NdifettiA}{Ngiorni_persona}$ $DFC01_catB = \frac{NdifettiB}{Ngiorni_persona}$ $DFC01_catC = \frac{NdifettiC}{Ngiorni_persona}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al centesimo di punto per difetto se la terza cifra decimale è $\leq 0,5$ - al centesimo di punto per eccesso se la terza cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	Per DFC01_catA $\leq 0,5$ Per DFC01_catB e DFC01_catC ≤ 1		
Azioni contrattuali	Rilievo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

	Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.	Capitolato tecnico Appendice 3
--	--	---


7 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE

7.1 TRA01 – Tempo medio di chiusura della richiesta al servizio di assistenza utenti


Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo medio di chiusura, da parte del servizio di assistenza utenti, della richiesta degli utenti		
Unità di misura	ore	Fonte dati	Strumento da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data ora e minuti della chiusura della richiesta (<i>chiusura_richiesta_j</i>) Data ora e minuti della presa in carico della chiamata dell'utente (<i>presaincarico_j</i>) Numero totale di chiamate dell'utente prese in carico dall'assistenza (<i>NchiamateA</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate dell'utente prese in carico dal servizio di assistenza nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$TRA01 = \frac{\sum_{i=1}^{Nchiamate} (chiusura_ richiestap_i - presaincarico_i)}{NchiamateA}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'ora: - per difetto se i minuti sono ≤ 30 - per eccesso se i minuti sono > 30		
Valore di soglia	≤ 8 (o valore migliorativo indicato nella Relazione Tecnica)		
Azioni contrattuali	Applicare la penale "tempo chiusura intervento assistenza" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

7.2 CST01 – Chiamate senza risposta al servizio di assistenza utenti

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Chiamate senza risposta al servizio di assistenza utenti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente	Frequenza di misurazione	giornaliera
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di chiamate senza risposta pervenute al servizio di assistenza (<i>Nchiamate_senza_rispostaA</i>) Numero totale di chiamate pervenute al servizio di assistenza (<i>NchiamateA</i>) 		

	<p><i>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</i></p>	<p>Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	--	---


Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute al servizio di assistenza nel periodo di riferimento
Formula	$CST01 = \frac{Nchiamate_senza_rispostaA}{NchiamateA} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero:</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	$\leq 5\%$
Azioni contrattuali	Applicare la penale “mancata risposta del servizio di assistenza” nel caso di non rispetto del valore di soglia
Eccezioni	Nessuna

	<p>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</p>	<p>Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	---	---

8 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA FORNITURA

8.1 SPR01 – Sostituzione personale della fornitura

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero sostituzioni di personale della fornitura		
Unità di misura	numero	Fonte dati	richiesta formale di sostituzione di risorse della fornitura da parte di Consip o comunicazione di sostituzione da parte del fornitore
Periodo di riferimento	annuale	Frequenza di misurazione	annuale
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni del personale della fornitura (<i>Nsostituzioni</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Consip che riguardano il personale della fornitura .		
Formula	$PFI01 = Nsostituzioni$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 2		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale "Sostituzione personale della fornitura" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

	<p><i>Gara per l'acquisizione dei beni e dei servizi per il proseguimento delle attività inerenti la piattaforma di e-learning del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.</i></p>	<p>Capitolato tecnico Appendice 3</p>
--	--	---

8.2 NRI01 - Numero di rilievi tollerati per i servizi della fornitura

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti contrattuali		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Rilievo emesso su adempimenti contrattuali attribuibili direttamente ai servizi oggetto della fornitura (<i>Ril_ademp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento Vanno esclusi dal conteggio tutti quei rilievi che hanno generato l'applicazione di penali.		
Formula	$NRI01 = \sum Ril_ademp_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 4		
Azioni contrattuali	Applicare la Penale “numero di rilievi tollerati sui servizi della fornitura” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		