

## **APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO LIVELLI DI SERVIZIO**

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PER LO SVILUPPO, LA  
MANUTENZIONE E L’ASSISTENZA DEL SISTEMA INFORMATIVO DI GESTIONE  
INIZIATIVE (SIGI) E DEL PORTALE DI GOVERNANCE DELLA CONVENZIONE IT  
TRA SOGEI/MEF/CDC - Id 1501.**

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
1.1	Acronimi e definizioni	5
<b>2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO</b>	<b>6</b>
2.1	SFOB - Slittamento di una fase dell'obiettivo	7
2.2	TNCO - Casi di test negativi in collaudo	8
2.3	DFCC - Difettosità in collaudo	9
2.4	DEFU - Difettosità all'avvio in esercizio	10
2.5	GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	11
2.6	TEVG - Tasso di Complessità logica e di strutturazione del software dell'obiettivo (nuovi moduli)	12
2.7	OOPD - Pub_Data	13
2.8	TWMC - Tasso di complessità delle classi	14
2.9	4MI - Indice di manutenibilità del software dell'obiettivo	15
2.10	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	16
<b>3</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA</b>	<b>17</b>
3.1	TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	17
3.2	CSR - Case recidivi	19
3.3	DEA - Difettosità in esercizio del software	20
<b>4</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA</b>	<b>21</b>
4.1	TRRI - Tempestività di prima diagnosi delle richieste	21
4.2	RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	22
<b>5</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO</b>	<b>23</b>
5.1	TORS - Turn over del personale del servizio di Supporto Specialistico	23
5.2	RSSS - Rilievi su Obiettivo di Supporto Specialistico	24
<b>6</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>25</b>
6.1	SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale	25
6.2	APPO - Approvazione Piani di lavoro	26
6.3	SRCH - Stabilità delle risorse chiave	27
6.4	PFI - Personale della fornitura inadeguato	28
6.5	TIP - Tempestività nell'inserimento di personale	29
6.6	SUT - Soddisfazione degli utenti	30

6.7	RLFN - Rilievi sulla fornitura	31
7	<b>RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI</b>	<b>32</b>
8	<b>INDICI E QUOTE SOSPENSE</b>	<b>35</b>

# 1 INTRODUZIONE

Ogni indicatore di qualità è descritto, in modo privo di ambiguità, con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui misurare,
- l'indicatore, i dati elementari da rilevare per la misura,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento delle soglie
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

## 1.1 Acronimi e definizioni

<b>Malfunzionamento</b>	Interruzione della capacità di un prodotto software di svolgere una funzione richiesta. Ogni malfunzionamento è registrato con lo strumento BIG.
<b>Difetto</b>	Si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come difettose sono le funzionalità utente (nuove o modificate). Le unità difettose vanno inserite in BIG nella sezione “Dettaglio esecuzione”.
<b>Indicatore della qualità</b>	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.
<b>Categoria di malfunzionamento (in esercizio)</b>	<p>La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>categoria 1:</b> sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;</li><li>• <b>categoria 2:</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);</li><li>• <b>categoria 3:</b> 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;</li><li>• <b>categoria 4:</b> sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati Categorie di malfunzionamento in esercizio.</li></ul>
<b>Categoria di malfunzionamento (in collaudo)</b>	<p>La categoria dei malfunzionamenti in collaudo è assegnata dalla Committente ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>categoria A:</b> sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;</li><li>• <b>categoria B:</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);</li><li>• <b>categoria C:</b> sono i malfunzionamenti minori e le anomalie rilevate sulla documentazione.</li></ul>

## 2 INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO

I seguenti indicatori devono essere applicati a tutti i servizi/attività erogati in modalità progettuale, singolarmente per ciascun obiettivo ed indipendentemente dal ciclo di vita adottato.

Si precisa inoltre che per gli obiettivi misurati in giorni/persona (es. Piccoli Interventi, Manutenzione Adeguativa, ecc.) come numero totale di FP di baseline dell'obiettivo verrà considerato il valore riportato nel documento "Modulo per conteggio FP" oppure nel Report INFAP dell'obiettivo.

## 2.1 SFOB - Slittamento di una fase dell'obiettivo

L'indicatore consente di verificare il rispetto dei tempi pianificati per il termine di una fase dell'obiettivo. Una fase si può chiudere solo se tutti i documenti/attività/prodotti sono stati consegnati/validati/approvati sulla base del criterio di uscita della fase stessa. A titolo di esempio una fase che prevede l'approvazione di un prodotto, non si può chiudere se il prodotto non viene approvato e comunque non prima della completa risoluzione dei rilievi. Pertanto tutti i deliverable previsti per ciascuna fase si devono intendere completi, rispondenti ai requisiti specifici del capitolato.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto della data pianificata di termine rilevato per ciascuna fase dell'obiettivo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro (pianificato, avanzamento e consuntivo) Note ufficiali
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna fase dell'obiettivo: - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SFOB = data\_eff - data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SFOB = 0		
Azioni contrattuali	per ogni 2 giorni o frazione di superamento del valore di soglia Sogei notificherà al Fornitore <b>un Rilievo</b> sull'obiettivo In caso di piano di trasferimento di know how, per ciascun giorno di ritardo verrà applicata la penale <b>“Ritardo nella chiusura di una fase dell'obiettivo di trasferimento di know-how”</b>		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.2 TNCO - Casi di test negativi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con successo dal Fornitore appartenenti al piano di test che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	BIG Piano di Test - Realizzazione Rapporto di collaudo E-mail
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero casi di test eseguiti con successo dal fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo ( <i>Ntest_notok</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNCO = Ntest\_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TNCO = 0		
Azioni contrattuali	per ogni caso di test negativo eccedente il valore di soglia, Sogei notificherà al Fornitore un <b>Rilievo</b> sull'obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.3 DFCC - Difettosità in collaudo

Per **difettosità in collaudo** si intende il rapporto tra il numero dei difetti nella fase di collaudo dell'obiettivo e i Punti Funzione di effort dell'obiettivo stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo		
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG - email Rapporto di collaudo INFAP E-mail
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero totale di difetti (segnalati su BIG) emersi durante il collaudo (N_difetti)</li><li>Numero totale di FP di baseline dell’obiettivo (Ntotale_FP) come da report INFAP</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il collaudo sull’obiettivo		
Formule	$DFCC = \frac{N\_difetti}{N\_totale\_FP}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,0005 - per eccesso se la parte decimale è > 0,0005		
Valori di soglia (base e limite)	Valore di soglia	valore di soglia limite	
	DFCC < = 0,030	DFCC<= 0,050	
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo maturato legata all’indicatore di prestazione IP1 “Qualità del software dell’obiettivo”. Il non rispetto del valore di soglia limite comporterà l’applicazione della penale “eccesso di difettosità in collaudo”		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.4 DEFU - Difettosità all'avvio in esercizio

Per ogni obiettivo di sviluppo o di manutenzione evolutiva o di manutenzione adeguativa rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di difetti, nel periodo di riferimento.

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	Difetti in esercizio delle funzionalità utente sviluppate/modificate da un obiettivo		
Unità di misura	Difetti/Punti Funzione	Fonte dati	Strumenti di tracciatura errori in esercizio INFAP
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio (tre mesi dalla data di messa in esercizio)	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero totale di difetti di categoria 1 e 2 rilevati durante il periodo di avvio in esercizio (N_difetti)</li><li>Numero totale di FP realizzati dall’obiettivo (T_FP)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$DEFU = \frac{N\_difetti}{T\_FP}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,0005 - per eccesso se la parte decimale è > 0,0005		
Valori di soglia (base e limite)	Valore Soglia	Valore Soglia Limite	
	DEFU <= 0,01	DEFU <= 0,03	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all’indicatore di prestazione IP2 “Affidabilità in esercizio dell’obiettivo”  Il superamento del valore di soglia limite comporterà l’emissione della penale “Eccesso di difettosità in avvio in esercizio”		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.5 GSCO - Giorni di sospensione del collaudo

Con questo indicatore si vuole misurare il numero di giorni complessivo in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo di sviluppo, di mev o di manutenzione adeguativa per cause imputabili al Fornitore.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo di sviluppo, di mev o di manutenzione adeguativa per cause imputabili al Fornitore.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Lettera formale di sospensione del collaudo Lettera formale di ripresa del collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di giorni di sospensione del collaudo (<i>Nsosp</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima sia per le successive)		
<b>Formula</b>	$GSCO = Nsosp$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$GSCO = 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Sospensione del collaudo".		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.6 TEVG - Tasso di Complessità logica e di strutturazione del software dell'obiettivo (nuovi moduli)

Il software dovrà essere riconsegnato con il rispetto dei parametri indicati.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Percentuale di nuovi moduli con complessità Essenziale e ciclomatica di McCabe soddisfacente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	McCabe Tool set 8.0 o successive o prodotti simili
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ECS di un modulo software nuovo (ECS modulo)</li> <li>- GV di un modulo software nuovo (GV modulo)</li> <li>- Numero totale di moduli software nuovi sviluppati (T_moduli)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TEVG = \frac{N_{moduli} (ECS_{modulo} \leq soglia\_ECS \cup GV_{modulo} \leq soglia\_GV)}{T_{moduli}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TEVG ≥ 95% (soglia_ECS ≤ 4 e soglia_GV ≤ 10)		
Azioni contrattuali	Notifica di un rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del "Valore di soglia"		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.7 OOPD - Pub\_Data

Il software dovrà essere riconsegnato con il rispetto dei parametri indicati.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	La percentuale delle classi che rispetta il paradigma OO dell'incapsulamento per software sviluppato		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	McCabe Tool set 8.0 o successive o prodotti simili
Periodo di riferimento	La durata della fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Classe che rispetta il paradigma OO dell'incapsulamento (Pub_Data classe)</li> <li>- Numero totale di classi nuove sviluppate (T_classi)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$OOPD = \frac{N_{classi} (Pub_{data\ classe} \leq valore_{limite})}{T_{classi}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la prima cifra decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la prima cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	OOPD ( $valore_{limite} \leq 5$ ) $\geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Notifica di <b>un Rilievo</b> sull'obiettivo nel caso di non rispetto del "Valore di soglia"		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.8 TWMC - Tasso di complessità delle classi

La metrica WMC, specifica obiettivi Object Oriented, misura il numero dei metodi implementati in una classe che è una prima misura della complessità. Troppi metodi rendono la Classe di difficile comprensione e incrementano il rischio di errori a fronte di una modifica. Inoltre un numero elevato di metodi incoraggia il “coupling” tra le Classi diminuendo la manutenibilità del software. In caso di non rispetto della soglia, il software dovrà essere riconsegnato con il rispetto dei parametri indicati.

Caratteristica	Manutenibilità	Sotto caratteristica	Testabilità
Aspetto da valutare	La quantità di classi con complessità limitata, rilevata attraverso la metrica wmc, sum vg		
Unità di misura	punto percentuale	Fonte dati	McCabe Toolset 8.0 e successive o prodotti similari (Object Oriented metric - WMC e SUM vg)
Periodo di riferimento	La durata della fase di Realizzazione	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di metodi di una classe (WMC)</li> <li>- Somma della complessità ciclomatica di una classe (SVG)</li> <li>- Numero totale di classi sviluppate (Tclassi)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TWMC = \frac{N_{classi}(WMC_{classe} \leq soglia_{WMC} \text{ AND } SVG_{classe} \leq soglia_{SVG})}{T_{classi}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	$TWMC \geq 95\%$ $(soglia_{WMC} \leq 14 \text{ and } soglia_{SVG} \leq 70)$		
Azioni contrattuali	Notifica di un <b>Rilievo</b> sull'obiettivo nel caso di non rispetto del “Valore di soglia”		
Eccezioni			

## 2.9 4MI - Indice di manutenibilità del software dell'obiettivo

In caso di non rispetto della soglia, il software dovrà essere riconsegnato con il rispetto dei parametri indicati.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	La manutenibilità del software dell'obiettivo		
Unità di misura	Numero reale	Fonte dati	McCabe Tool set 8.0 o successive (Maintainability Report)
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- valore medio del Volume di Halstead (aveE)</li> <li>- valore medio della complessità ciclomatica (aveG)</li> <li>- valore medio delle Linee di codice (aveLOC)</li> <li>- valore medio delle Linee di commento (aveCM)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$4MI = 171 - 5,2 \times \ln(aveE) - 0,23 \times (aveG) - 16,2 \times \ln(aveLOC) - 50 \sin\left(\sqrt{2,4 \times aveCM}\right)$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	$4MI \geq 65$		
Azioni contrattuali	Notifica di un <b>Rilievo</b> sull'obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.10 RLOB - Rilievi sull'obiettivo

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile del contratto della Committente o dai responsabili di progetto e/o di servizio della Committente.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'obiettivo ( <i>N<sub>rilievi_Obiettivo</sub></i> )		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi sull'obiettivo e notificati al Fornitore tramite lettere/a di rilievo		
Formula	<i><math>RLOB = N_{rilievi\_obiettivo}</math></i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valori di soglia	Valore di soglia	Valore di soglia limite	
	RLOB = 0	RLOB <= 3	
Azione contrattuale	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP3 "Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo"		
	Il non rispetto del valore di soglia limite comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo"		



### 3 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

#### 3.1 TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio

Il ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio deve avvenire nel rispetto del seguente livello di servizio:

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti differenziata per categoria di malfunzionamento		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>Per ciascun malfunzionamento del software applicativo dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TS</i>)</li> </ul> <p>Numero totale di malfunzionamenti di una specifica categoria j rilevati nel periodo di riferimento (<math>T_{malfunz_j}</math>)</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROI = (N_{malfunz_j} / T_{malfunz_j}) * 100$ <p>Dove:</p> <p>j=1,2,3,4 in base alla categoria di malfunzionamento</p> <p><math>t_{risol_j}</math> = termine<sub>j</sub>- inizio<sub>j</sub> - TS</p> <p><math>N_{malfunz_j}</math> = numero malfunzionamenti di categoria j con <math>t_{risol_j} \leq t_{limitej}</math></p> <p><math>T_{malfunz_j}</math> = Numero totale di malfunzionamenti di una specifica categoria j rilevati nel periodo di riferimento</p>		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		

<b>Valore limite</b>	<b>Categoria</b>	$t_{limitej}$
	Categoria 1 (j=1)	8 ore solari
	Categoria 2 (j=2)	16 ore solari esclusi sabati e festivi
	Categoria 3 (j=3)	32 ore solari esclusi sabati e festivi
	Categoria 4 (j=4)	96 ore solari esclusi sabati e festivi
<b>Valore di soglia</b>	Categoria 1 (j=1)	TROI = 98% e TROI 100% entro 16 ore solari
	Categoria 2 (j=2)	TROI = 98% e TROI 100% entro 32 ore solari
	Categoria 3 (j=3)	TROI = 100%
	Categoria 4 (j=4)	TROI = 100%
<b>Azioni contrattuali</b>	Se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi: il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP4 <b>"Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva"</b> .	
	Se la rilevazione è avvenuta nel periodo di garanzia (ultimi 12 mesi di durata contrattuale): applicazione della penale <b>"Slittamento dei tempi di ripristino dell'Operatività in esercizio durante la garanzia"</b> nel caso di non rispetto del valore di soglia.	
<b>Eccezioni</b>	Nessuna	

### 3.2 CSR - Case recidivi

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva non risolti dall'intervento consegnato dal fornitore		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli errori o note
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva che non risolvono il malfunzionamento segnalato o generano un altro errore ( <i>Ncase_recidivi</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSR = Ncase\_recidivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CSR = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva".		
Eccezioni	Nessuna		

### 3.3 DEA - Difettosità in esercizio del software

Per **difettosità** è da intendersi il rapporto tra il numero di difetti rilevati in esercizio nel periodo di riferimento ed i FP di baseline rilevati dall’Inventario Funzionale al termine del periodo di riferimento.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità		
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio di una applicazione				
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	BIG E-mail INFAP		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero totale di difetti dell'applicazione (<i>segnalati su BIG</i>) evidenziati durante il periodo di riferimento (<i>Ntotale_difetti</i>)</li><li>Numero totale di FP di baseline dell'applicazione al termine del periodo di riferimento (<i>Ntotale_FP</i>)</li></ul>				
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati in esercizio durante il periodo di riferimento				
Formula	$DEA = \frac{N_{totale\_difetti}}{N_{totale\_FP}}$				
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,0005 - per eccesso se la parte decimale è > 0,0005				
Valore di soglia	DEA	Dimensione dell'applicazione (FP)	CLASSE RISCHIO APPLICAZIONE		
			A	B	C
		≤ 500 FP	≤ 0,0180	≤ 0,0200	≤ 0,0220
		500 < FP < 2.500	≤ 0,0080	≤ 0,0090	≤ 0,0100
		≥ 2.500	≤ 0,0060	≤ 0,0070	≤ 0,0080
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP5 "Qualità del software in esercizio"				
Eccezioni	Nessuna				

## 4 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA

### 4.1 TRRI - Tempestività di prima diagnosi delle richieste

L'indicatore misura il tempo che intercorre tra la richiesta di assistenza fatta dall'utente ed il momento in cui la gestione applicativa effettua l'analisi della richiesta individuando la problematica dando evidenza di tale analisi o all'utente ovvero sul sistema utilizzato per la tracciatura degli interventi (es. BIG)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di prima diagnosi delle richieste di assistenza Vengono contate le richieste evase in ritardo.		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>- Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione)</li><li>- Data e Ora (hh/mm) della effettiva prima diagnosi (Data_diagnosi)</li><li>- Numero di richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento analizzate e diagnosticate entro 3 ore lavorative (N_rich)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza chiuse nel periodo di riferimento		
Formula	TRRI = $N\_rich$ con $(T\_diagnosi > 3ore)$ Dove:  $T\_diagnosi = Data\_diagnosi - Data\_ricezione$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"><li>- per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li><li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li></ul>		
Valore di soglia	TRRI = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni intervento eccedente il valore di soglia, la Sogei notificherà al Fornitore <b>un rilievo</b> sul servizio di Gestione Applicativa.		
Eccezioni	Esclusi prodotti-servizio, preventive e attività pianificate.		

## 4.2 RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa

Si precisa che i rilievi emessi a seguito di inadempienze sul servizio di Gestione Applicativa riguardano anche la mancata approvazione di un prodotto / deliverable del servizio stesso.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti il servizio di Gestione Applicativa		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Gestione ( <i>Nrilievi_GA</i> )		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Gestione e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	<i>RSGA = Nrilievi_GA</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valori di soglia	Valore di soglia	Valore di soglia limite	
	RSGA = 0	RSGA <= 3	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP6 “Qualità del servizio di Gestione Applicativa”.		
	Il non rispetto del valore di soglia limite comporterà l'applicazione della penale “Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativa”.		
Eccezioni	Nessuna		

## 5 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

### 5.1 TORS - Turn over del personale del servizio di Supporto Specialistico

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore ( <i>Nrisorse sostituite</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TORS = Nrisorse_{sostituite}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valori di soglia	Valore di soglia		
	$TORS \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo per ogni risorsa sostituita sul servizio di supporto specialistico		
Eccezioni	Nessuna		

## 5.2 RSSS - Rilievi su Obiettivo di Supporto Specialistico

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell’obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Supporto Specialistico ( <i>Nrilievi_SSS</i> )		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Supporto Specialistico e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	RSSS=Nrilievi_SSS		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valori di soglia	Valore di soglia	Valore di soglia limite	
	RSSS <= 1	RSSS <= 2	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione della quota parte del corrispettivo legato all’indicatore di prestazione IP7 “Qualità del servizio di supporto specialistico”.		
	Il non rispetto del valore di soglia limite l’applicazione della penale “Eccesso di rilievi su obiettivi di Supporto Specialistico”.		
Eccezioni	Nessuna		



## 6 INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito si trovano gli indicatori di qualità applicabili alla fornitura nel suo complesso o a tutti i servizi della fornitura.

### 6.1 SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un prodotto della fornitura, di un prodotto di un servizio che non rientri in nessun ciclo di sviluppo sw, del Piano di Lavoro, del Piano di Qualità, attivazione di un servizio, consegna di migliorie).		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Contratto Piano di lavoro, Lettera di consegna di un deliverable Nota di rilievo Verbale E-mail
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista (data_prev)</li> <li>• Data effettiva (data_eff)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$SLSC = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$SLSC \leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'applicazione della <b>penale "Ritardo nella consegna del Piano di Qualità Generale"</b> se il deliverable è il Piano della qualità Generale;</li> <li>• l'applicazione della <b>penale "Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi"</b> se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema;</li> <li>• l'applicazione della <b>penale "Ritardo nell'attivazione di un servizio"</b> se il deliverable è l'attivazione di un servizio;</li> <li>• l'applicazione della <b>penale "Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale, del Piano di Subentro"</b> se il deliverable sono i Piani di Lavoro Generale, di Subentro;</li> <li>• emissione di un <b>"Rilievo"</b> sulla fornitura ogni tre giorni di ritardo per tutte le altre scadenze previste.</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 6.2 APPO - Approvazione Piani di lavoro

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Qualità nella predisposizione dei piani di lavoro almeno tale da permettere l'approvazione del documento.		
Unità di misura	Rilievo per singola mancata approvazione	Fonte dati	Nota di rilievo Verbale E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero PdL presentati o ripresentati (NPDL)</li> <li>• Numero PdL respinti dalla committente (NRPD)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<i>Per ciascun PDL, APPO= NRDP</i>		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	APPO <= 1		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sulla fornitura		
Eccezioni	Nessuna		

### 6.3 SRCH - Stabilità delle risorse chiave

I ruoli chiave sono definiti nel capitolato tecnico e comprendono almeno i seguenti ruoli:

- Responsabile unico delle attività contrattuali;
- coordinatore delle attività realizzative;
- coordinatore delle attività di gestione;

Nel piano di lavoro potranno essere inserite ulteriori risorse chiave, in particolare le risorse con le certificazioni richieste in accesso alla gara; le eventuali risorse con certificazioni aggiuntive offerte dall'Impresa in Offerta Tecnica, le risorse particolarmente rilevanti per l'esecuzione di uno specifico servizio/attività/obiettivo.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Stabilità delle risorse professionali impiegata nei ruoli chiave della fornitura		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Comunicazioni formali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse Chiave sostituite ( <i>Nrisorse_chiave_sost</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SRCH = Nrisorse\_chiave\_sost$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SRCH = 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni sostituzione al di sopra del valore di soglia la Committente applicherà la penale <b>“Sostituzione delle risorse chiave”</b>		
Eccezioni	Cause di forza maggiore		

#### 6.4 PFI - Personale della fornitura inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse non ritenute adeguate dalla Committente e/o dall'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali Contratto
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse ritenute inadeguate dalla Committente e/o dall'Amministrazione ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PFI = 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa ritenuta non adeguata superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

## 6.5 TIP - Tempestività nell'inserimento di personale

Con questo indicatore si misura il rispetto dei tempi stabiliti contrattualmente (art. 10 S, 3 G e 4 G) per l'inserimento o la sostituzione di ciascuna delle risorse impiegate nella fornitura compresi i Referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto tempi contrattualmente previsti per l'inserimento e/o sostituzione di una risorsa, ivi compresi tutte le attività propedeutiche e necessarie quali consegna del Curriculum Vitae, ecc...		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro - comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista per ciascun adempimento contrattuale (<i>data_prev</i>)</li> <li>Data effettiva di adempimento (<i>Data_effett</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TIP = data\_eff - data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TIP < = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <b>un rilievo</b> sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

## 6.6 SUT - Soddisfazione degli utenti

La rilevazione deve essere effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) - Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente. Deve essere calcolato su tutti i servizi erogati.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristiche	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	<p>Soddisfazione degli utenti misurata su tutta la fornitura rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente da 0 a 10 dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risposta con punteggio maggiore o uguale a <b>8</b> corrisponde a "soddisfatto";</li> <li>Risposta con punteggio minore di <b>8</b> corrisponde a "non soddisfatto"</li> </ul>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero risposte positive (<i>risposte con valore <math>\geq 8</math></i>) (<i>Nrisposte_pos</i>)</li> <li>Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)</li> <li>Numero totale di questionari compilati con tutte le risposte (<i>Nquestionari</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con la Committente		
Formula	$SUT = \frac{1}{N_{questionari}} \times \left( \sum_1^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte\_pos_i}}{N_{domande_i}} \right) \times 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la prima cifra decimale è <math>\leq 5</math></li> <li>- per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 5</math></li> </ul>		
Valore di soglia minima	<p style="text-align: center;"><b>SUT <math>\geq 80\%</math></b></p> <p>In offerta tecnica il fornitore potrà migliorare il valore soglia a 85% o 90% o 95% o 100% (<u>Soglia migliorativa</u>)</p>		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "<b>Insufficiente soddisfazione utente</b>"</p> <p>In caso di miglioramento del valore di soglia, verrà inoltre applicata per ciascun 1% di differenza tra valore soglia migliorativa e valore rilevato (non oltre 80% di soglia minima) la penale "<b>mancato miglioramento del livello di servizio SUT</b>"</p>		
Eccezioni	Nessuna		

## 6.7 RLFN - Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia anche i seguenti tipi di rilievi:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile ad un obiettivo, ecc.);
- rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura non direttamente riconducibili ad un contatore specifico per servizio (come ad es. rilievi per obiettivo di servizi realizzativi);
- rilievi afferenti gli obiettivi e le attività di trasferimento di know how: inadempimenti relativi all'attività di formazione non soddisfacente, a disallineamenti tra documentazione e sistemi effettivi, informazioni sugli oggetti sw in garanzia incomplete od inesatte, e quanto altro che possa inficiare l'efficacia e l'efficienza dell'attività;
- eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

In altre parole, in questo indicatore **non** sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione degli indicatori di Obiettivo, Gestione Applicativa, Manutenzione Correttiva e Supporto Specialistico.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none"><li>• di carattere generale;</li><li>• 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</li></ul>		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Nota/e di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_forn</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$RLFN = Nrilievi\_forn$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RLFN = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione della penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura” nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 7 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

### INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
SFOB - Slittamento di una fase dell'obiettivo	X	X		<b>Penale</b> "Ritardo nella chiusura di una fase dell'obiettivo di trasferimento di know-how"
TNCO - Casi di test negativi in collaudo	X			
DFCC - Difettosità in collaudo		X	X	<b>IP1</b> "Qualità del software dell'obiettivo". <b>Penale</b> "Eccesso di difettosità in collaudo"
DEFU - Difettosità all'avvio in esercizio		X	X	<b>IP2</b> "Affidabilità in esercizio dell'obiettivo" <b>Penale</b> "Eccesso di difettosità in avvio in esercizio".
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo		X		<b>Penale</b> "Sospensione del collaudo".
TEVG - Tasso di Complessità logica e di strutturazione del software dell'obiettivo (nuovi moduli)	X			
OOPD - Pub_Data	X			
TWMC - Tasso di complessità delle classi	X			
4MI - Indice di manutenibilità del software dell'obiettivo	X			
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X	X	<b>IP3</b> "Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo; <b>Penale</b> "Eccesso di rilievi sull'obiettivo".



## INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI CORRETTIVA

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio		X	X	IP4 "Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva";  <b>Penale:</b> "Slittamento dei tempi di ripristino dell'Operatività in esercizio durante la garanzia".
CSR - Case recidivi		X		<b>Penale</b> "Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva".
DEA - Difettosità in esercizio del software			X	IP5 "Qualità del software in esercizio".

## INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
TRRI - Tempestività di prima diagnosi delle richieste	X			
RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa		X	X	IP6 "Qualità del servizio di Gestione Applicativa";  <b>Penale</b> "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativa".

### INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
TORS - Turn over del personale del servizio di supporto specialistico	X			
RSSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico		X	X	IP7 "Qualità del servizio di supporto specialistico"; <b>Penale</b> "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico".

### INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note
	Rilievo	Penale	IP	
SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X		<b>Penale</b> "Ritardo nella consegna del Piano di Qualità Generale"; <b>Penale</b> "Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi"; <b>Penale</b> "Ritardo nell'attivazione di un servizio"; <b>Penale</b> "Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale, del Piano di Subentro".
APPO - Approvazione Piani	X			
SRCH - Stabilità delle risorse chiave		X		<b>Penale</b> "Sostituzione delle risorse chiave"
PFI - Personale della fornitura inadeguato	X			
TIP - Tempestività nell'inserimento o sostituzione di personale	X			
SUT - Soddisfazione degli utenti	X			<b>Penale</b> "Insufficiente soddisfazione utente"  <b>Penale</b> "mancato miglioramento del livello di servizio SUT"
RLFN - Rilievi sulla fornitura		X		<b>Penale</b> "Eccesso di rilievi sulla fornitura"

## 8 INDICI E QUOTE SOSPENSE

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

### SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA E ADEGUATIVA

La tabella si riferisce a tutti gli obiettivi effettuati nell'ambito dei seguenti servizi:

- Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (SSW)
- Manutenzione Adeguativa (MAD)

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP1	Qualità del software dell'obiettivo	Durata dell'obiettivo	DFCC - Difettosità in collaudo	5%
IP2	Affidabilità in esercizio dell'obiettivo	Durata dell'obiettivo	DEFU - Difettosità all'avvio in esercizio	5%
IP3	Accuratezza nella realizzazione dell'obiettivo	Durata dell'obiettivo	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	5%
Totale				15%

### **SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA**

L'indice di prestazione è correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità relativi al servizio di Manutenzione Correttiva -

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP4	Tempestività del servizio di Manutenzione Correttiva	Trimestre precedente la rilevazione	TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	5%
IP5	Qualità del software in esercizio	Trimestre precedente la rilevazione	DEA - Difettosità in esercizio del software	5%
Totale				10%

### **SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA**

L'indice di prestazione è correlato al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativo al servizio di Gestione Applicativa a livello di area applicativa.

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP6	Qualità del servizio di Gestione Applicativa	Trimestre precedente la rilevazione	RSGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	10%

### **SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

L'indice di prestazione è correlato al soddisfacimento dell'indicatore di qualità relativo agli obiettivi effettuati nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico.

Indice		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP7	Qualità del servizio di supporto specialistico	Durata dell'obiettivo	RSSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	10%