



consip

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SVILUPPO,
MANUTENZIONE, GESTIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO PER IL SISTEMA
INFORMATIVO DELLE SEZIONI GIURISDIZIONALI E DELLE PROCURE DELLA CORTE DEI
CONTI**

ID 2089



INDICE

1.	Sintesi indicatori di qualità ed azioni contrattuali.....	5
2.	Indicatori di qualità dei servizi base o realizzativi	10
2.1	RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo	10
2.2	FUSO – Facilità d’uso	11
2.3	TNCO - Test negativi in collaudo	12
2.4	DAES – Difettosità in avvio in esercizio	13
2.5	RSBA – Rilievi sull’obiettivo	14
3.	Indicatori di qualità dei servizi complementari	15
3.1	Indicatori di qualità del servizio di gestione applicativi	15
3.1.1	GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione	15
3.1.2	DGA – Disponibilità del servizio di Gestione applicativi	16
3.1.3	TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza.....	17
3.1.4	RSMA – Rilievi sui servizi di gestione applicativi	18
3.2	Indicatori di qualità del servizio di Manutenzione Correttiva	19
3.2.1	TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività (per singolo intervento).....	19
3.2.2	CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi.....	21
3.2.3	RSMA – Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva	22
3.3	Indicatori di qualità del servizio di supporto specialistico	23
3.3.1	SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di Supporto Specialistico	23
3.3.2	RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico	23
3.4	Indicatori di qualità del servizio di Consulenza organizzativa	24
3.4.1	SPCO – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di consulenza organizzativa	24
3.4.2	RSCO – Rilievi sul servizio di consulenza organizzativa	25
4.	Indicatori di qualità di governo della fornitura	26
4.1	PFI – Personale inadeguato	26
4.2	RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	27
4.3	TORS – Turn over del personale.....	28
4.4	SDUT – Soddisfazione dell’utente	30
4.5	RLFN – Rilievi sulla fornitura	31
5.	Indici di prestazione e quote sospese	32
5.1	Servizi Base o Realizzativi.....	32
5.2	Servizi di Gestione applicativi	32
5.3	Servizio di Manutenzione correttiva	33
5.4	Servizio di supporto specialistico	33
5.5	Servizio di consulenza organizzativa	34

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



PREMESSA

Il presente documento descrive il profilo della qualità della fornitura relativa alla **“gara per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089”**.

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.



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



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
GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione	X					Gestione Applicativi	Sugli insiemi degli obiettivi dei servizi di Gestione Applicativi

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali				Note	Servizio	Ambito
	Rilievo	Sospensione	Penale	IP			
DGA – Disponibilità del servizio di Gestione applicativi	X					Gestione Applicativi	Sugli insiemi degli obiettivi dei servizi di Gestione Applicativi
TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza				X	IP4 “Tempestività di risoluzione”	Gestione Applicativi	Sugli insiemi degli obiettivi dei servizi di Gestione Applicativi
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 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



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	IP7 “Tolleranza Rilievi media su Manutenzione correttiva”; IP8 “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 sul servizio di supporto specialistico”	Supporto Specialistico	

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali				Note	Servizio	Ambito
	Rilievo	Sospensione	Penale	IP			
RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico			X	X	IP9 “Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico”; IP10 “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
SPCO – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di consulenza organizzativa	X		X		Penale “Mancato rispetto della scadenza di consegna sul servizio di consulenza organizzativa”	Consulenza organizzativa	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di consulenza organizzativa
RSCO – Rilievi sul servizio di consulenza organizzativa			X	X	IP11 “Tolleranza Rilievi media su consulenza organizzativa”; IP12 “Tolleranza Rilievi bassa su consulenza organizzativa”; Penale “Eccesso di rilievi sul servizio di consulenza organizzativa”.	Supporto Specialistico	Sull’insieme degli obiettivi del servizio di consulenza organizzativa
PFI – Personale inadeguato	X					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 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	X		X		Penale “Ritardo nella consegna del piano della qualità generale”; 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					Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura
RLFN – Rilievi sulla fornitura			X		Penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura”.	Tutti i Servizi	Tutta la Fornitura



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)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSTO = data_eff - data_prev$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	RSTO \leq 0	
Azioni contrattuali	Rilievo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nel caso di mancato rispetto delle scadenze intermedie: per ogni 2 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>)		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Peso della singola risposta, attribuito sulla base della domanda (p_dom)• Risposta alla singola domanda (risp_dom) [numero positivo su scala da 1 a 10, dove:<ul style="list-style-type: none">- 1 corrisponde a “non soddisfatto”- 7 corrisponde a “soddisfatto”- 10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”]• Numero di domande del questionario (Tdomande)• 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		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



Formule	<p>Soddisfazione di un utente sull'usabilità</p> $\text{sodd_ut} = \frac{\sum_i^{\text{tdomande}} \text{pdom}_i \times \text{risp_pos}_i}{T_{\text{domande}}} \times 100$ <p>Dove: Risp_pos = 1 (risposta con valore ≥ 7); Risp_pos = 0 (risposta con valore < 7)</p> <p>Facilità d'uso</p> $\text{FUSO} = \frac{\text{Num_utenti}(\text{sodd_ut} \geq 70\%)}{\text{Tot_utenti}} \times 100$
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); 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;
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al collaudo
Dati da rilevare	<p>Numero di test non positivi (num_test_nonok)</p> <p>Numero totale di casi di test eseguiti (num_test_tot).</p>		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$\text{TNCO} = \frac{\text{num_test_nonok}}{\text{num_test_tot}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	<ul style="list-style-type: none"> TNCO = 0% per i test definiti nel piano di test; TNCO $\leq 5\%$ per l'insieme dei test definiti sia nel piano di test sia eseguiti su iniziativa dalla Committente; 		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



Azioni contrattuali	➤ Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Sospensione del collaudo" , assegnando un nuovo termine di riavvio collaudo (nuova scadenza di obiettivo da monitorare con RSTO)
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. In caso di obiettivi che modifichino applicazioni esistenti, al denominatore si intende la somma dei FP di baseline delle funzioni utente modificate dall'obiettivo relativamente a tutte le applicazioni.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio		
Unità di misura	Difettosità	Fonte dati	Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero totale di malfunzionamenti bloccanti (MBtot)• Numero totale di malfunzionamenti non bloccanti (MNBtot)• Numero totale di FP di baseline dell'obiettivo (FP), rilevato al termine del periodo di riferimento <p>Dove le malfunzioni sono classificate in base alle seguenti tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none">• non bloccante: malfunzione che, pur impedendo l'uso delle funzioni software, non inibisce l'operatività da parte dell'utente; l'utente può cioè ugualmente pervenire ai risultati attesi mediante l'utilizzo di altre funzionalità comunque offerte dal sistema;• bloccante: malfunzione che rende totalmente o parzialmente non utilizzabili le funzionalità disponibili all'utente		
Regole di campionamento	Nessuna		



Valore di Soglia			
	A	$DAES=(MB_{tot} / FP) \leq 0,01$	$DAES=(MNB_{tot} / FP) \leq 0,05$
	B	$DAES=(MB_{tot} / FP) \leq 0,03$	$DAES=(MNB_{tot} / FP) \leq 0,1$
	C	$DAES=(MB_{tot} / FP) \leq 0,05$	$DAES=(MNB_{tot} / FP) \leq 0,15$
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al centesimo di punto: <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è $\leq 0,005$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,005$ 		
Azioni contrattuali	Nel caso di mancato rispetto del valore di soglia per errori bloccanti e/o errori non bloccanti la Committente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ non erogherà la parte variabile legata all'indice di prestazione IP1 - "Rispetto della difettosità in avvio in esercizio dell'obiettivo" Nel caso di mancato rispetto del valore di soglia per errori bloccanti la Committente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ emetterà la penale "Eccesso di difettosità per obiettivo" 		
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 CAST, MC Cabe, SonarQube o similare (se consegnato) che presenti difformità, daranno luogo ad un rilievo.

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>)		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



Ambito	Servizi base o realizzativi
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$RSBA = N_{rilievi_obiettivo}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$RSBA \leq 1$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <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

3.1.1 GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



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	$GASS(scad) = data_eff - data_prev$
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;
Eccezioni	Nessuna

3.1.2 DGA – Disponibilità del servizio di Gestione applicativi

Per i Servizi di Gestione applicativi, 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.

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 del servizio di gestione (<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	$DGA = Nsegnalazioni_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DGA = 0$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità dei servizi di gestione		
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;		
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.

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"> • $T_risoluz = \text{Data_risoluz} - \text{Data_ricezione}$ • $\text{valore_lim} = 16$ ore lavorative • $\text{Num_richieste}(T_risoluz \leq \text{valore_lim}) =$ numero di richieste risolte entro valore_lim
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:</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	<p>$TRRI \geq \text{Soglia}$</p> <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\text{Soglia} = 99\%$
Azioni contrattuali	<p>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"</p>
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 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 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	$RSGA = Nrilievi_gestione$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$RSGA \leq 2$
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

3.2 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 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



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	$TROI_1 \leq 16$ ore solari
	Categoria 2	$TROI_2 \leq 16$ 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	



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: $(Ncase_ricorsivi)_j$. <i>Con j categoria di malfunzionamento</i>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSR_j(Categoria\ j) = (Ncase_ricorsivi)_j$ <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		



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 IP7 – “Tolleranza Rilievi media su Manutenzione correttiva”➤ se $RSMA > 3$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP8 – “Tolleranza Rilievi bassa su Manutenzione correttiva”➤ se $RSMA > 4$ la Committente applicherà la penale “Eccesso di rilievi sui servizi di Manutenzione Correttiva”		
Eccezioni	Nessuna		



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	$SPSS \leq 0$		
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 RSPP;• nel caso di obiettivi strategici o rilevanti per l'Amministrazione: la Committente applicherà la penale "Mancato rispetto della scadenza di consegna sul servizio di supporto specialistico".		
Eccezioni	Nessuna		

3.3.2 RSPP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



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 IP9 – "Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico"➤ se $RSSP > 2$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP10 – "Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico"➤ se $RSSP > 3$ la Committente applicherà la penale "Eccesso di rilievi sui servizi di Supporto Specialistico"		
Eccezioni	Nessuna		

3.4 Indicatori di qualità del servizio di Consulenza organizzativa

3.4.1 SPCO – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di consulenza organizzativa

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di consulenza organizzativa		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



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	SPSS = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SPSS ≤ 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di mancato rispetto delle scadenze intermedie: per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia la Committente emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RSCO. Nel caso di mancato rispetto della scadenza relativa all'ultima fase dell'obiettivo l'Amministrazione: per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia la Committente applicherà la penale “Mancato rispetto della scadenza di consegna sul servizio di consulenza organizzativa” .		
Eccezioni	Nessuna		

3.4.2 RSCO – Rilievi sul servizio di consulenza organizzativa

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 sull'intervento		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'intervento (<i>Nrilievi_Intervento</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante la durata dell'intervento		
Formula	<i>RLSU = Nrilievi_Intervento</i>		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	RSCO = 0
Azioni contrattuali	<p>Il non rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ se RSLU > 0 la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP11 – “Tolleranza Rilievi media su Consulenza organizzativa” ➤ se RSLU > 1 la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP12 – “Tolleranza Rilievi bassa su Consulenza organizzativa” ➤ se RSLU > 2 la Committente applicherà la penale “Eccesso di rilievi sui servizi di Consulenza organizzativa”
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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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
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	$RSCT = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



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 miglioria) ≤ 0	
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 generale”
	4		Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia la Committente applicherà la penale “Ritardo consegna soluzioni offerte e/o predisposizione migliorie” .
	5		
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

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; Verbali; 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	$TORS = (Nrisorse_sostituite / Nrisorse_impiegate) * 100$		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



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



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	$SDUT = \frac{\sum_{i=1}^{N_{questionari}} N_{risposte_pos_quest_i}}{N_{domande} \times N_{questionari}} \times 100$		
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 $\geq 75\%$		
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		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – ID2089



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
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Ambito	Fornitura		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Nel periodo di validità contrattuale: $RLFN \leq 2$		
Azioni contrattuali	Nel periodo di validità contrattuale: <ul style="list-style-type: none">• Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura"• La Committente fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		



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 (o positivamente collaudati anche se non messi in esercizio entro il termine di 3 mesi per cause non imputabili al fornitore).

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 rilevazione	RSBA	5%
IP3	Tolleranza rilievi bassa sull'obiettivo	Trimestre precedente 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 rilevazione	TRRI	10%
IP5	Tolleranza Rilievi media su GA	Trimestre precedente rilevazione	RSGA	5%



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

5.3 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	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP7	Tolleranza Rilievi media su Manutenzione correttiva	Trimestre precedente rilevazione	la RSMA	10%
IP8	Tolleranza Rilievi bassa su Manutenzione correttiva	Trimestre precedente rilevazione	la RSMA	10%

5.4 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
IP9	Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico	Trimestre precedente rilevazione	la RSSP	10%
IP10	Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico	Trimestre precedente rilevazione	la RSSP	10%



5.5 Servizio di consulenza organizzativa

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 Consulenza organizzativa	Trimestre precedente la rilevazione	RSCO	10%
IP12	Tolleranza Rilievi bassa su Consulenza organizzativa	Trimestre precedente la rilevazione	RSCO	10%