

**ID 2525**

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI INFORMATICI DI GESTIONE APPLICATIVI E SUPPORTO SPECIALISTICO  
NELL’AMBITO DEI SISTEMI INFORMATIVI DEL DIPARTIMENTO DEL TESORO**

**CAPITOLATO TECNICO - APPENDICE**

**Classificazione del documento: CONSIP Public**

## **APPENDICE 2 indicatori di qualità**

### Modifiche rispetto a Pre-informativa

- Revisione Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed Azioni Contrattuali
- Spostato da TISP a RSTC il caso di violazione di impegno di offerta tecnica
- RSCT precisate le unità di misura

## INDICE

<b>1. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO</b>	<b>4</b>
1.1 TPIC – TEMPESTIVITÀ NELLA PRESA IN CARICO	4
1.2 EFRI – EFFICACIA NELL'EVASIONE DELLE RICHIESTE/RISPOSTA ALL'UTENTE	5
1.3 RSCA – RISPETTO DI UNA SCADENZA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO	6
1.4 TRRA – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	7
1.5 NRPR – NUMERO DI RICICLI SU DELIVERABLES RILASCIATI DAL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO	8
1.6 RSGT – RILIEVI SUI SERVIZI DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO	9
<b>2. INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO (STANDARD E EIM)</b>	<b>10</b>
2.1 SPSU – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO E/O DI UN'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO	10
2.2 NRSS – NUMERO DI RICICLI SU DELIVERABLES RILASCIATI DAL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	11
2.3 RSSU– RILIEVI SUI SERVIZI DI SUPPORTO	12
<b>3. INDICATORI QUALITA' DI GOVERNO DELLA FORNITURA</b>	<b>13</b>
3.1 PFI – PERSONALE INADEGUATO	13
3.2 TISP- TEMPESTIVITÀ NELL'INSERIMENTO/SOSTITUZIONE DEL PERSONALE	14
3.3 TOPR – TURN OVER DEL PERSONALE	15
3.4 RSTC – RISPETTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE	16
3.5 SDCM – SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE/AMMINISTRAZIONE	18
3.6 RLFN – RILIEVI SULLA FORNITURA	19
<b>4. INDICI DI PRESTAZIONE</b>	<b>20</b>
4.1 GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO	20
4.2 SERVIZI DI SUPPORTO (SEPARATAMENTE PER CIASCUN SERVIZIO STANDARD ED EIM)	20
4.3 TABELLA RIEPILOGATIVA ELEMENTI MIGLIORATIVI DI OFFERTA TECNICA - CON CALCOLO PENALE PER MANCATO O RITARDATO ADEMPIMENTO (PERIODICITÀ MENSILE)	21
4.4 CRUSCOTTO QUALITÀ DELLA FORNITURA (PERIODICITÀ MINIMA MENSILE)	21

**Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed Azioni Contrattuali**

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale			Servizio
	Rilievo	Penale	IP	GP/SS/ Generale
TPIC – Tempestività nella presa in carico	X			<b>Gestione Portafoglio applicativo</b>
EFRI – Efficacia nell’evasione delle richieste/risposta all’utente	X			
RSCA – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione del Portafoglio	X			
TRRA – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	X			
NRPR – Numero di ricicli su deliverables rilasciati dal servizio di Gestione del Portafoglio applicativo	X			
RSGT – Rilievi sui servizi di gestione del Portafoglio applicativo		X	X	
SPSU – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di Supporto	X			<b>Rilevati distintamente per Supporto Specialistico Standard e EIM</b>
NRSS – Numero di ricicli su deliverables rilasciati dal servizio di Supporto Specialistico	X			
RSSU– Rilievi sui servizi di supporto		X	X	
PFI – Personale inadeguato	X			<b>Rilevati distintamente per servizio e per attività trasversali</b>
TISP- Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale	X	X		
TOPR – Turn over del Personale	X			
RSTC – Rispetto di una scadenza contrattuale	X	X	X	
SDCM – Soddisfazione del Committente/Amministrazione	X			
RLFN – Rilievi sulla Fornitura		X	X	

# 1. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO

## 1.1 TPIC – TEMPESTIVITÀ NELLA PRESA IN CARICO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività nella presa in carico delle segnalazioni		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Service Now o altro strumento equivalente
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<p><b>N_presi_car</b> = numero di richieste prese in carico con  <math>t\_presa\_car \leq t\_limite</math></p> <p><b>N_segnalati</b> = numero totale di richieste segnalate</p> <p>Per ciascuna richiesta dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvenuta segnalazione: Data, ora e minuti (<i>T_inizio</i>)</li> <li>• Presa in carico della segnalazione con risposta all'utente: Data, ora e minuti (<i>T_fine_risp_utente</i>)</li> <li>• Tempo di sospensione della presa in carico per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>T_sospensione</i>)</li> </ul> <p>Con:  <b>t_presa_car</b> (in ore lavorative) = <i>T_fine_risp_utente</i> - <i>T_inizio</i> (al netto di <i>T_sospensione</i>)</p>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	<b>TPIC</b> = (N_presi_car / N_segnalati) X 100:		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la seconda cifra decimale è <= 0,5 - per eccesso se la seconda cifra decimale è > 0,5		
<b>Valore limite</b>	$t\_limite$ = 1 ora lavorativa o frazione per l'ultima ora di servizio $t\_limite\_ultimo$ = 4 ore lavorative		
<b>Valore di soglia</b>	$TPIC_1 \geq 99\%$ con $t\_presa\_car \leq t\_limite$ $TPIC_2 = 100\%$ con $t\_presa\_car \leq t\_limite\_ultimo$ $TPIC_3 = 100\%$ con $t\_presa\_car$ entro il medesimo giorno lavorativo		
<b>Azioni contrattuali</b>	Emissione di <b>un rilievo sul servizio – indicatore RSGT</b> - per ogni punto percentuale o frazione inferiore anche ad un solo valore di soglia		
<b>Note</b>	Per le richieste pervenute negli <b>ultimi 60 minuti di servizio</b> (anche esteso) la presa in carico deve avvenire <b>prima</b> della chiusura dell'orario.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

**1.2 EFRI – EFFICACIA NELL’EVASIONE DELLE RICHIESTE/RISPOSTA ALL’UTENTE**

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Correttezza/adequatezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Correttezza dell’evazione delle richieste e/o nella risposta all’utente attraverso il tracciamento del numero di richieste riaperte o ricicli o recidive (N_ricicli)		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Service Now o altro strumento equivalente
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestre
<b>Dati da rilevare</b>	<b>N_ricicli</b> = numero di richieste evase che vengono riaperte o ricicli o recidive		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	<b>EFRI= N_ricicli</b>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	nessuno		
<b>Valore di soglia</b>	<b>N_ricicli</b> <= 3		
<b>Azioni contrattuali</b>	Emissione di <b>un rilievo</b> sul servizio - – <b>indicatore RSGT</b> -per ogni riciclo superiore al valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 1.3 RSCA – RISPETTO DI UNA SCADENZA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione del portafoglio, ivi incluse le estensioni di orario di servizio, la reperibilità e l'extra-orario.

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza temporale pianificata		
<b>Unità di misura</b>	Ora lavorativa (1 giorno = 8 ore lavorative) o frazione	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Piano di lavoro ServiceNow o strumento equivalente
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza vanno rilevati il giorno con ore e minuti; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista (data_prev_hh_mm)</li> <li>• Data effettiva (data_eff_hh_mm)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$RSCA = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RSCA = 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo sul servizio</b> per ogni 16 ore lavorative o frazione di ritardo rispetto alla soglia che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RSGT</b> <b>Es.1) risoluzione in 12 ore lavorative: RSCA= 12, nr rilievi emessi pari ad 1</b> <b>Es.2) risoluzione in 17 ore lavorative: RSCA = 17, nr rilievi emessi pari a 2</b>		

## 1.4 TRRA – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

L'indicatore misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di chiamate risolte o, dopo l'identificazione della causa, inoltrate al gruppo responsabile della risoluzione (es. manutenzione correttiva, gruppo sistemistico). Si considera l'orario di servizio completo di estensioni di orario di servizio, alla reperibilità ed extra-orario.

Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto Percentuale o frazione	Fonte dati	ServiceNow o strumento equivalente
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p><b>N_ric_evase</b> = numero di richieste evase con <math>t_{\text{evasione}} \leq t_{\text{limite}_j}</math> (con <math>j=1,2,3</math>)</p> <p><b>N_ric_tot</b> = numero totale di richieste in carico al fornitore</p> <p>Per ciascuna richiesta dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avvio del processo di evasione della richiesta (escluso il tempo di presa in carico): Data, ora e minuti (<math>T_{\text{inizio}}</math>)</li> <li>Termine dell'evasione della richiesta: Data, ora e minuti (<math>T_{\text{fine}}</math>)</li> <li>Tempo di sospensione dell'evasione della richiesta per ragioni non imputabili al Fornitore (<math>T_{\text{sospensione}}</math>)</li> </ul> <p>Con:</p> <p><b>t_evasione</b> (in ore lavorative) = <math>T_{\text{fine}} - T_{\text{inizio}}</math> (al netto di <math>T_{\text{sospensione}}</math>)</p>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute		
Formula	$TRRA = (N_{\text{sr\_evase}} / N_{\text{sr\_tot}}) \times 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:</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>		
Valore limite Livello Reattività	$t_{\text{limite1}} = 2$ ore lavorative		
	$t_{\text{limite2}} = 8$ ore lavorative		
	$t_{\text{limite3}} = 24$ ore lavorative		
	$t_{\text{limite4}} = 36$ ore lavorative		
Valore di soglia	$TRRA1 \geq 45\%$ con $t_{\text{risol}} \leq t_{\text{limite1}}$		
	$TRRA2 \geq 70\%$ con $t_{\text{risol}} \leq t_{\text{limite2}}$		
	$TRRA3 \geq 95\%$ con $t_{\text{risol}} \leq t_{\text{limite3}}$		
	$TRRA4 = 100\%$ con $t_{\text{risol}} \leq t_{\text{limite4}}$		
Azioni contrattuali	<p><b>1 Rilievo sul servizio</b> per ogni punto percentuale, o frazione, di sfioramento di ciascuna soglia (distintamente) sopra indicata - che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RSGT</b></p>		

## 1.5 NRPR – NUMERO DI RICICLI SU DELIVERABLES RILASCIATI DAL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO

L'indicatore misura la capacità del fornitore di eseguire le attività pianificabili e rilasciare prodotti adeguati, corretti e completi senza necessità di ricicli: l'utente può chiedere un riciclo –cioè la ripetizione dell'attività stessa- quando i risultati dell'attività non sono considerati soddisfacenti.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di ricicli sui deliverables ovvero su tutte le attività del servizio di gestione del Portafoglio applicativo che non scaturiscono da richieste di assistenza (es. prodotti/servizio, monitoraggio delle procedure, caricamento DB, ec...)		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni /Segnalazioni Piano di lavoro ServiceNow o strumento equivalente
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di ricicli sulle richieste gestite nel periodo di riferimento (N_ric).		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	NRPR = N_ric		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia Livello Reattività</b>	NRPR <= 1		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo sul servizio</b> per ogni riciclo che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RSGT</b>		



## 1.6 RSGT – RILIEVI SUI SERVIZI DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti, siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità, non presidiati da specifici indicatori.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti la disponibilità del servizio secondo le modalità di erogazione definite nel Contratto e nei Piani della fornitura		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Note 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 sul servizio di gestione ( <i>Nrilievi_gestione</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	RSGT = <i>Nrilievi_gestione</i>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia Livello Reattività</b>	$RSGT \leq 1$		
<b>Azioni contrattuali Livello Reattività</b>	<p>Nel caso di superamento della soglia, perdita della quota sospesa <b>IP1: "Eccesso di rilievi di Gestione"</b>.</p> <p>Per valori dell'indicatore <math>RSGT &gt; 3</math>, l'Amministrazione applicherà altresì la penale <b>"Reiterati rilievi di Gestione"</b> in misura fissa pari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a € 10.000,00 per il 4° rilievo;</li> <li>- a € 10.000,00 per il 5° rilievo;</li> <li>- a € 20.000,00 per il 6° rilievo;</li> <li>- a € 20.000,00 per 7° rilievo;</li> <li>- a € 20.000,00 per l'8° rilievo;</li> <li>- a € 30.000,00 per ciascun rilievo successivo all'ottavo</li> </ul> <p>es. in caso di 9 rilievi la penale complessiva sarà così calcolata:  <math>(10.000 \times 2) + (20.000 \times 3) + (30.000 \times 1) = 110.000</math> Euro</p>		

## 2. INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO (STANDARD E EIM)

Gli indicatori devono essere misurati separatamente per ciascun servizio distinguendo il supporto specialistico Standard ed il supporto specialistico EIM

### 2.1 SPSU – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DI UN PRODOTTO E/O DI UN'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO

L'indicatore misura il rispetto della data di consegna di un'attività concordata/pianificata.

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito dei servizi di supporto. Misurare separatamente il supporto specialistico standard ed il servizio di servizio di supporto specialistico EIM DT		
<b>Unità di misura</b>	Ore lavorative (8 ore pari ad 1 giorno lavorativo)	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Piano di lavoro ServiceNow o strumento equivalente
<b>Periodo di riferimento</b>	trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine di ciascun intervento
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza vanno rilevati in data, ore e minuti: - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
<b>Regole di campionamento</b>	Saranno considerate tutte le scadenze relative al periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$SPSU = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$SPSU \leq 0$ (le scadenze possono essere anticipate)		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo</b> per ogni 16 ore lavorative o frazione eccedenti la soglia che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RSSU per ciascun servizio:</b> <b>RSSU_SSStandard</b> <b>RSSU_SSEim</b>		

## 2.2 NRSS – NUMERO DI RICICLI SU DELIVERABLES RILASCIATI DAL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

L'indicatore misura la capacità del fornitore di eseguire le attività pianificabili e rilasciare prodotti adeguati, corretti e completi senza necessità di ricicli: l'utente può chiedere un riciclo –cioè la ripetizione dell'attività stessa- quando i risultati dell'attività non sono considerati soddisfacenti.

<b>Aspetto da valutare</b>	Qualità ed efficacia delle attività di Supporto Specialistico Numero di ricicli sui deliverables ovvero su tutte le attività del servizio di supporto. Misurare separatamente il supporto specialistico standard ed il servizio di servizio di supporto specialistico EIM DT		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni /Segnalazioni Piano di lavoro ServiceNow o strumento equivalente
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di ricicli sulle attività del periodo di riferimento (N_ric).		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	NRSS = N_ric		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia Livello Reattività</b>	NRSS <= 1		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo</b> per ogni riciclo oltre la soglia consentita che andrà ad incrementare l'indicatore <b>SPSU per ciascun servizio di supporto standard ed EIM:</b> <b>RSSU_SSStandard</b> <b>RSSU_SSEim</b>		

## 2.3 RSSU– RILIEVI SUI SERVIZI DI SUPPORTO

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (Rilievo) da Sogei/Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, ecc.) darà luogo ad un rilievo.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti i servizi di supporto specialistico. Misurare separatamente il supporto specialistico standard ed il servizio di servizio di supporto specialistico EIM DT		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Nota 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 sui servizi di supporto ( <i>Nrilievi_supporto</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RSSU_i = Nrilievi\_supporto_i$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RSSU \leq 1$ per ciascun servizio dunque: $RSSU\_SSStandard \leq 1$ $RSSU\_SSEim \leq 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il superamento della soglia <b>RSSU_SSStandard</b> comporta la perdita della quota sospesa IP3 <b>"Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico per il servizio di supporto Standard"</b>;</p> <p>Il superamento della soglia <b>RSSU_SSEim</b> comporta la perdita della quota sospesa IP5 <b>"Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico per il servizio di supporto EIM"</b></p> <p>Per valori dell'indicatore <b>RSSP_SSStandard &gt; 3</b> e/o <b>RSSU_SSEim&gt;3</b>, l'Amministrazione applicherà altresì la penale <b>"Reiterati rilievi supporto specialistico"</b> pari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a € 5.000,00 per il 4° rilievo;</li> <li>- a € 5.000,00 per il 5° rilievo;</li> <li>- a € 10.000,00 per il 6° rilievo;</li> <li>- a € 10.000,00 per il 7° rilievo;</li> <li>- a € 10.000,00 per il 8° rilievo;</li> <li>- a € 15.000,00 per ciascun rilievo successivo all'ottavo</li> </ul> <p>es. in caso di 9 rilievi la penale complessiva sarà così calcolata:  <math>(5.000 \times 2) + (10.000 \times 3) + (15.000 \times 1) = 30.000</math> Euro</p>		

### 3. INDICATORI QUALITA' DI GOVERNO DELLA FORNITURA

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

#### 3.1 PFI – PERSONALE INADEGUATO

L'indicatore misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta di Sogei e/o dell'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Risorse inadeguate	<b>Fonte dati</b>	E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta di Sogei e/o dell'Amministrazione ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Distinti per servizio e per risorse trasversali: Personale inadeguato della Gestione del Portafoglio, per i servizi di supporto, risorse trasversali (es. RUAC, risorse non imputabili unicamente ad un servizio..)		
<b>Formula</b>	$PFI_i = Nrisorse\_inadeg_i$ (dove "i" distingue ed identifica ciascun servizio e le risorse trasversali)		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$PFI_i = 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Un rilievo sulla fornitura per ogni risorsa di cui è stata richiesta la sostituzione, che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RLFN per ciascuna linea di fornitura</b> : <i>RLFN_gen</i> <i>RLFN_GP</i> <i>RLFN_SS</i> <i>RLFN_SS_EIM</i>		

### 3.2 TISP- TEMPESTIVITÀ NELL'INSERIMENTO/SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

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

<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta di Sogei/Amministrazione e l'effettivo inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi e frazione	<b>Fonte dati</b>	Contratto E-mail verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione)
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data Richiesta Inserimento (Data_rich_risorsa)</li> <li>Data Inserimento (Data_ins_risorsa)</li> <li>Data Sostituzione (Data_sost_risorsa)</li> <li>Tempo necessario a Sogei a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (Tassenso)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Distinti per servizio e per risorse trasversali: Personale inadeguato della Gestione del Portafoglio, per i servizi di supporto, risorse trasversali (es. RUAC, risorse non imputabili unicamente ad un servizio..)		
<b>Formula</b>	$\text{TISP}(\text{inserimento}) = \text{Data\_ins\_risorsa} - \text{Data\_rich\_risorsa} - T_{\text{assenso}}$ $\text{TISP}(\text{sostituzione}) = \text{Data\_sost\_risorsa} - \text{Data\_rich\_risorsa} - T_{\text{assenso}}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$\text{TISP}(\text{inserimento}) \leq 7$ $\text{TISP}(\text{sostituzione}) \leq 4$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Un rilievo sulla fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia, che andrà a incrementare l'indicatore <b>RLFN per ciascuna linea della fornitura</b> RLFN_gen RLFN_GP RLFN_SS RLFN_SS_EIM		

### 3.3 TOPR – TURN OVER DEL PERSONALE

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

<b>Aspetto da valutare</b>	Il numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore senza l'autorizzazione dell'Amministrazione/Sogei		
<b>Unità di misura</b>	Numero risorse sostituite	<b>Fonte dati</b>	E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento Rendicontazione trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero risorse sostituite senza l'autorizzazione di Sogei/Amministrazione ( <i>Nrisorse_sostituite</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Distinti per servizio e per risorse trasversali: Personale inadeguato della Gestione del Portafoglio, per i servizi di supporto, risorse trasversali (es. RUAC, risorse non imputabili unicamente ad un servizio..)		
<b>Formula</b>	$TOPR = Nrisorse\_sostituite$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$TOPR = 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura RLFN per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia <b>per ciascun servizio e/o per la fornitura</b> (risorse trasversali non imputabili ad un singolo servizio): <i>RLFN_gen</i> <i>RLFN_GP</i> <i>RLFN_SS</i> <i>RLFN_SS_EIM</i>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 3.4 RSTC – RISPETTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE E IMPEGNO DI OFFERTA TECNICA

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica del fornitore e/o pianificate in un piano di lavoro approvato. I Rapporti Indicatori di Qualità comprensivi della Tabella Riepilogativa degli elementi migliorativi di offerta tecnica.

<b>Aspetto da valutare</b>	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un prodotto della fornitura, di un prodotto di un servizio, del Piano di Lavoro (anche aggiornato), del Piano di Qualità, attivazione di un servizio, consegna di migliorie e rispetto impegni assunti in OT, dei tempi di cui all'art 115 Risorse impiegate nella fornitura, del Rapporto Indicatori di qualità, del Cruscotto della Qualità ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro o indisponibilità sopraggiunte che causano la non piena fruizione delle migliorie/soluzioni/sistemi o la non applicazione di metodologie/ procedure/ monitoraggio /controlli.		
<b>Unità di misura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giorni lavorativi o frazione</li> <li>impegno di offerta tecnica (es. nr. sostituzioni risorse, nr. risorse di subentro, altro)</li> </ul>	<b>Fonte dati</b>	Contratto Piano di lavoro Lettera di consegna di 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>	Per ciascuna scadenza vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>Per giorni lavorativi o frazione:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (data_prev) ovvero data interruzione della disponibilità</li> <li>- Data effettiva (data_eff) ovvero data ripristino della fruizione da parte della Committente / Amministrazione</li> </ul> </li> <li>Per unità di misura differenti di cui all'OT:               <ul style="list-style-type: none"> <li>nr. di violazioni rispetto all'impegno assunto (es. risorse di subentro inferiore alla soglia di impegno, nr. di sostituzioni superiore alla soglia di impegno, ecc..)</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	RSCT (in giorni) = data_eff – data_prev RSCT (unità di misura) = nr. violazioni		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RSCT (in giorni) <= 0 RSCT (nr. violazioni) <= 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> <li>l'applicazione della penale <b>"Slittamento di una scadenza contrattuale"</b> se il deliverable è il Piano della qualità, i Piani della fornitura (Piano di lavoro generale, Piano di lavoro, Piano di Subentro, Piano della Formazione, il Piano di trasferimento di know-how) e l'attivazione di un servizio <b>pari a euro 1.000,00 per ogni giorno lavorativo o frazione;</b></li> <li>l'applicazione della penale <b>"Violazione nella messa a disposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi"</b> se il deliverable è una soluzione/miglioria/ sistema e la consegna della Tabella Riepilogativa dell'OT (mensile) pari a euro <b>2.000,00 per ogni giorno lavorativo o frazione o relativa unità di misura;</b></li> </ul> per ogni altro deliverable trasversale della fornitura o altro deliverable contrattuale di servizio, <b>un rilievo</b> sulla fornitura ogni 3 giorni lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia, incrementando <b>RLFN per ciascuna linea di fornitura :</b>		





	<i>RLFN_gen</i> <i>RLFN_GP</i> <i>RLFN_SS</i> <i>RLFN_SS_EIM</i>
<b>Esempio: unità di misura C02-T02</b> <b>Se offerto in Offerta Tecnica</b>	<b>Nr di sostituzioni annue per singola Area di Gestione Portafoglio &lt;= 2</b> <b>Per ogni risorsa aggiuntiva si applica la penale per mancato rispetto degli impegni assunti in Offerta Tecnica pari € 2.000</b>

### 3.5 SDCM – SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE/AMMINISTRAZIONE

<b>Aspetto da valutare</b>	<p>La Soddisfazione del Committente/Amministrazione è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato, per ciascun servizio della fornitura, rispetto alla rilevazione.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 corrisponde a “non soddisfatto”;</li> <li>• 6 corrisponde a “appena soddisfatto”;</li> <li>• 7 corrisponde a “soddisfatto”;</li> <li>• 10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”.</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale e frazione	<b>Fonte dati</b>	Questionari distinti per servizio
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (risposte con valore <math>\geq 7</math>) (<math>N_{risposte\_pos}</math>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<math>N_{domande}</math>)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (<math>N_{questionari}</math>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Va scelto un campione significativo degli utenti per ciascuno dei 3 servizi della fornitura e i referenti trasversali da intervistare da concordare con Sogei, per ciascun servizio e per le attività trasversali.		
<b>Formula</b>	$SDCM = \frac{\sum_1^{N_{questionari}} N_{risposte\_pos_j}}{N_{domande} \times N_{questionari}} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	<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>		
<b>Valore di soglia</b>	<i>SDCM <math>\geq 85\%</math> per ciascun servizio e per le attività trasversali</i>		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un <b>rilievo –indicatore RLFN</b> -sulla fornitura – di ciascun servizio e attività trasversali- per <u>ogni 2 punti percentuali</u> o frazione inferiori al valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 3.6 RLFN – RILIEVI SULLA FORNITURA

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono notificati al Fornitore tramite nota/e:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile al servizio, ecc.);
- rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura (gestione del portafoglio applicativo o servizi di supporto standard/EIM);
- 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.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• di carattere generale / 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> <li>• attinenti all'inadeguatezza delle risorse impiegate per ciascun servizio, alla tempestività di inserimento/sostituzione, a turn over, alla soddisfazione degli utenti e/o ogni altro inadempimento sui servizi non direttamente misurato da un indicatore disponibile</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Note 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 distinti per tipologia ( <i>Nrilievi_forn_gen</i> ; <i>Nrilievi_forn_GP</i> ; <i>Nrilievi_forn_SS</i> ; <i>Nrilievi_forn_SS_EIM</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>	$RLFN\_gen \leq 1$ $RLFN\_GP \leq 1$ $RLFN\_SS \leq 1$ $RLFN\_SS\_EIM \leq 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Al superamento del valore soglia; <ul style="list-style-type: none"> <li>- dell'indicatore RLFN_GP, perdita della quota sospesa <b>IP2</b> sino a 5 rilievi (2,3,4 o 5 rilievi);</li> <li>- dell'indicatore RLFN_SS, perdita della quota sospesa <b>IP4</b> sino a 5 rilievi (2,3,4 o 5 rilievi);</li> <li>- dell'indicatore RLFN_SS_EIM, perdita della quota sospesa <b>IP6</b> sino a 5 rilievi (2,3,4 o 5 rilievi);</li> <li>- dell'indicatore RLFN_gen, penale <b>"Eccesso di rilievi della fornitura"</b> pari a <b>€ 15.000,00 per ciascun rilievo che supera la soglia</b></li> </ul> Inoltre, per <u>ciascun rilievo</u> che supera ciascuna soglia degli indicatori $RLFN\_GP > 5$ e/o $RLFN\_SS > 5$ e/o $RLFN\_SS\_EIM > 5$ Applicazione della penale <b>"Eccesso di rilievi sulla fornitura di competenza del servizio"</b> pari a <b>€ 15.000,00</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

#### 4. INDICI DI PRESTAZIONE

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

Si riporta inoltre i requisiti minimi per la tabella degli elementi migliorativi ed il cruscotto qualità.

##### 4.1 GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO

Indice	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP1 Eccesso di rilievi di Gestione	RSGT – Rilievi sui servizi di gestione del Portafoglio applicativo	5%
IP2 Eccesso di rilievi della fornitura relativi al servizio di Gestione del Portafoglio Applicativo	<b>RLFN_GF</b> Eccesso di rilievi della fornitura specifici per la tipologia di servizio Gestione del Portafoglio Applicativo	5%
Totale		10%

##### 4.2 SERVIZI DI SUPPORTO (SEPARATAMENTE PER CIASCUN SERVIZIO STANDARD ED EIM)

Indice Supporto Specialistico Standard	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP3 Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico Standard	<b>RSSU</b> – RILIEVI SUI SERVIZI DI SUPPORTO – Servizio SS Standard superamento della soglia <b>RSSU_SSStandard</b>	5%
IP4 Eccesso di rilievi della fornitura per il servizio SS Standard	<b>RLFN_SSS</b> Rilievi della fornitura di competenza del servizio di supporto specialistico Standard	5%
Totale		10%
Indice Supporto Specialistico EIM	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP5 Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico EIM	<b>RSSU</b> – RILIEVI SUI SERVIZI DI SUPPORTO- Servizio SS EIM superamento della soglia <b>RSSU_SSEim</b>	5%
IP6 Eccesso di rilievi della fornitura per il servizio SS EIM	<b>RLFN_SS_Eim</b> Rilievi della fornitura di competenza del servizio EIM	5%
Totale		10%

#### 4.3 TABELLA RIEPILOGATIVA ELEMENTI MIGLIORATIVI DI OFFERTA TECNICA - CON CALCOLO PENALE PER MANCATO O RITARDATO ADEMPIMENTO (PERIODICITÀ MENSILE)

*<nota di compilazione, devono essere inclusi:*

- *lo schema di sintesi riportato nell'offerta tecnica dell'aggiudicatario, nel caso di difformità tra la sintesi e l'offerta tecnica – ovviamente prevale l'OT e verrà emesso un **rilievo sulla fornitura** per ogni difformità;*
- *per ciascun elemento l'indicatore di misurazione del fornitore, che dovrà essere misurato a partire dall'avvio del subentro;*
- *gli indicatori aggiuntivi e/o migliorativi dovranno essere riportati nella sezione dei servizi a cui si applicano (se migliorativi integreranno gli indicatori già predisposti dalla committente). Si precisa che, essendo parte dell'offerta tecnica e pertanto componente dell'aggiudicazione dell'intero contratto si applicano le sanzioni previste dall'indicatore RSCT (l'applicazione della penale "**Ritardo messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi**" se il deliverable è una soluzione/miglioria/ sistema pari all'1per mille dell'importo contrattuale; tale penale non è solo connessa al danno puntuale causato dal ritardo, ma rappresenta la violazione degli impegni che hanno costituito l'aggiudicazione stessa al fornitore e pertanto sono commisurati all'intera fornitura>.*

#### 4.4 CRUSCOTTO QUALITÀ DELLA FORNITURA (PERIODICITÀ MINIMA MENSILE)

requisiti minimi del report di sintesi:

- contatore incrementale delle non-conformità e/o eventi pregiudizievoli attinenti ciascun servizio/fornitura e che potranno dare luogo a rilievi/sanzioni e/o incidere sul profilo qualitativo dell'aggiudicatario;
- azioni preventive e correttive messe in campo
- autovalutazione qualità finale erogata (da 1 a 5)
- autovalutazione condotta deontologica/etica- da 1 a 5 – suddivisi nei 5 seguenti macro ambiti:
  - 1) *correttezza, affidabilità, imparzialità e tempestività in tutte le misurazione degli elementi di costo – comprendendo registrazioni delle attività (inizio- fine), l'attribuzione ad altri gruppi/ altri contratti; le classificazioni, i ricicli e le rilavorazioni, ecc...*
  - 2) *correttezza, affidabilità, imparzialità e tempestività di ogni stima e ogni rendicontazione delle risorse impiegate, effettiva e costante corrispondenza tra profilo professionale dichiarato e presenza dei requisiti minimi o migliorati (max 1 punto - **Zero** in caso di presenza anche di un solo elemento non oggettivamente riscontrabile o assenza procedure trasparenti e condivise di controllo e validazione);*
  - 3) *correttezza, affidabilità ed imparzialità nella gestione delle richieste provenienti da altri contratti in cui il fornitore stesso potrebbe essere presente direttamente o con aziende collegate e/o nella propria sfera di interesse (max 1 punto - **Zero** in caso di presenza anche di un solo elemento di dubbia correttezza/affidabilità/imparzialità o assenza procedure trasparenti e condivise di controllo e validazione)*
  - 4) *applicazione vantaggiosa delle soluzioni migliorative, impiego di profili con competenze inferiori ai requisiti minimi o quelli migliorati; mancata imputazioni di elementi per la misurazione della qualità della fornitura, ec... (max 1 punto - **Zero** in caso di presenza anche di un solo elemento di parziale impiego o misurazione delle soluzioni proposte in Offerta Tecnica)*