

ALLEGATO H QUOTA SOSPESA SOGEI

INDICE

CONTENUTO	3
1. OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	3
2. SCOMPOSIZIONE DELLA QUOTA SOSPESA ANNUALE	3
3. OBIETTIVI E QUOTA SOSPESA CORRELATI AI PROGETTI/SERVIZI.....	4
3.1 PROGETTI DI SVILUPPO APPLICATIVO E MEV E PROGETTI DI SVILUPPO INFRASTRUTTURALE	4
3.2 OBIETTIVI E QUOTA SOSPESA CORRELATI AI SERVIZI DI GESTIONE, AI SERVIZI PROFESSIONALI E AI PROGETTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL GOVERNO DEI SISTEMI INFORMATIVI	7
4. OBIETTIVI E QUOTA SOSPESA CORRELATI AL RAGGIUNGIMENTO DI UNO O PIÙ OBIETTIVI STRATEGICI	11
5. QUOTA SOSPESA CORRELATA ALLA CUSTOMER SATISFACTION.....	12

CONTENUTO

Il presente documento, denominato “Allegato H – Quota Sospesa Sogei”, costituisce parte integrante e sostanziale della *Convenzione* 2013-2016, stipulata tra il *DAG*, la *Corte* e la *Sogei*.

1. OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Il documento ha l’obiettivo di esplicitare i criteri di determinazione e la declinazione della quota sospesa da detrarre o meno dai corrispettivi di *Sogei* in base ai risultati da essa raggiunti nel corso di un anno di attività, in linea con quanto previsto dall’articolo 13 della *Convenzione*; tutte le penalità, ad eccezione di quelle correlate alle indagini di Customer Satisfaction (articolo 15 della *Convenzione*) di cui al successivo paragrafo 5, sono costituite da quote percentuali in diminuzione dei corrispettivi spettanti a *Sogei* relativi a:

- Progetti di sviluppo applicativo e di sviluppo infrastrutturale;
- Servizi di Gestione;
- Servizi Professionali;
- Progetti per il miglioramento del governo dei sistemi informativi.

2. SCOMPOSIZIONE DELLA QUOTA SOSPESA ANNUALE

Una parte pari al 15% del corrispettivo totale annuale di *Sogei* viene riconosciuta solo a fronte del raggiungimento degli obiettivi predefiniti a inizio anno. Tale quota percentuale è data, come illustrato nella figura seguente, dalla somma di diverse componenti associate al raggiungimento:

- degli obiettivi del singolo progetto/servizio nella misura massima del 6% dell’ammontare del corrispettivo *Sogei* del singolo progetto/servizio;
- di uno o più obiettivi strategici approvati dal *Comitato di Governo*, su proposta del *DAG* e della *Corte*, con riferimento agli importi dei corrispettivi di competenza, nella misura massima del 3% dell’ammontare dei corrispettivi complessivi di *Sogei*, per i quali annualmente viene misurato il grado di raggiungimento;

- degli obiettivi di Customer Satisfaction nella misura massima del 6% dell’ammontare dei corrispettivi complessivi di Sogei.

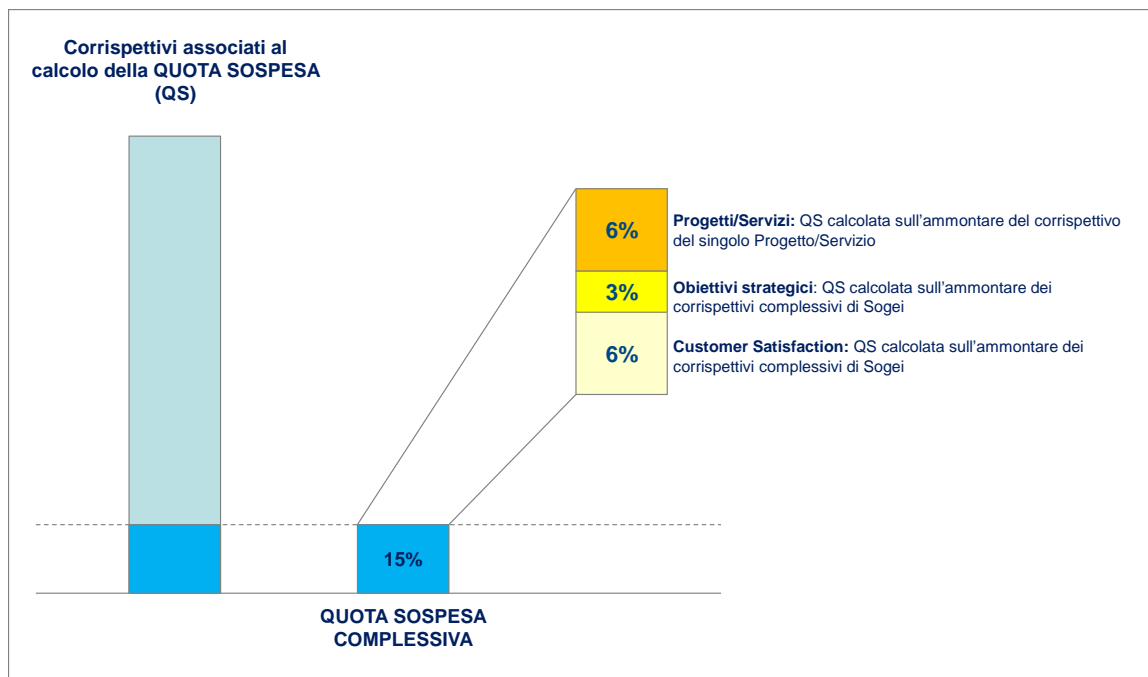


Figura 1: Scomposizione del 15% della Quota Sospesa

3. OBIETTIVI E QUOTA SOSPESA CORRELATI AI PROGETTI/SERVIZI

3.1 PROGETTI DI SVILUPPO APPLICATIVO E MEV E PROGETTI DI SVILUPPO INFRASTRUTTURALE

Relativamente ai progetti di *sviluppo applicativo e MEV* e ai progetti di *sviluppo infrastrutturale* (articolo 8 della *Convenzione*), la Sogei viene valutata in base al **grado di raggiungimento degli obiettivi** del progetto stesso definiti dal Responsabile di Progetto dell’*Amministrazione*.

Per i progetti di cui sopra gli obiettivi di performance ai quali correlare il riconoscimento o meno della quota sospesa, devono essere quindi coerenti con gli obiettivi del progetto stesso e vengono assegnati dal Responsabile di Progetto dell’*Amministrazione* dopo averli **discussi e concordati** con il Responsabile di Progetto Sogei.

Il processo di individuazione degli obiettivi di performance si sostanzia nella ripartizione fino a un massimo di tre sotto-obiettivi del 6% di quota sospesa relativa al singolo progetto.

Per ogni obiettivo di performance assegnato (da 1 fino a 3 obiettivi) devono essere

individuare tre fasce di risultato, a ognuna delle quali sono associate le percentuali di quota sospesa che non saranno riconosciute alla *Sogei* (penale), come individuate nelle seguenti tabelle.

- **Caso 1:** un solo obiettivo di performance assegnato

Obiettivo A	
Descrizione dell'Obiettivo:	
Range di performance dell'indicatore	Penale
.....	0,0%
.....	3,0%
.....	6,0%

- **Caso 2:** due obiettivi assegnati

Obiettivo A		Obiettivo B	
Descrizione dell'Obiettivo:		Descrizione dell'Obiettivo:	
Range di performance dell'indicatore	Penale	Range di performance dell'indicatore	Penale
.....	0,0%	0,0%
.....	1,5%	1,5%
.....	3,0%	3,0%

- **Caso 3:** tre obiettivi assegnati

Obiettivo A		Obiettivo B		Obiettivo C	
Descrizione dell'Obiettivo:		Descrizione dell'Obiettivo:		Descrizione dell'Obiettivo:	
Range di performance dell'indicatore	Penale	Range di performance dell'indicatore	Penale	Range di performance dell'indicatore	Penale
.....	0,0%	0,0%	0,0%
.....	1,0%	1,0%	1,0%
.....	2,0%	2,0%	2,0%

Gli obiettivi assegnati dal Responsabile di Progetto dell'*Amministrazione* devono riferirsi alle principali variabili progettuali (tempi, costi, qualità) che influenzano l'andamento del progetto e l'adeguatezza dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi del progetto.

Di seguito si elencano, a titolo esemplificativo, alcuni degli obiettivi di performance riferibili alle tre tipologie di progetto di cui all'articolo 8 della *Convenzione*.

Possibili obiettivi assegnati dal Responsabile di Progetto dell'*Amministrazione*:

- Rispetto della data di go-live (numero giorni di ritardo/giorni totali)
- Rispetto della data di fine progetto (numero giorni di ritardo/giorni totali)
- Rispetto della data di consegna del deliverable “Analisi dei Requisiti”(numero giorni di ritardo/giorni totali)
- Capacità di prevenire i rischi del progetto (alta, media, bassa)
- Efficacia delle attività di Project Management (alta, media, bassa)
- Qualità, tempestività e chiarezza della documentazione di Project Management (alta, media, bassa)
- Rispondenza dei requisiti funzionali e non funzionali rispetto ai requisiti utente (misurabile sia al termine della fase di analisi requisiti, che a fine collaudo)
- Scostamento dal budget previsionale relativo agli oneri a rimborso
- Numero di revisioni della documentazione di progetto (molte, poche, nessuno)
- Chiarezza dei manuali utente (alta, media, bassa)
- Completezza e chiarezza della documentazione (alta, media, bassa)
- Adeguatezza del prodotto rilasciato rispetto agli obiettivi strategici/tattici/operativi dell'*Amministrazione* committente (alta, media, bassa)
- Qualità del software sviluppato (usabilità, affidabilità, scalabilità ecc.) (alta, media, bassa)

- Benefici generati dal progetto in termini di soddisfazione degli utenti, risparmi di spesa, sviluppo competenze, incremento del portafoglio servizi, integrazione, ottimizzazione ecc. (molti, abbastanza, pochi)
- Numero di problemi/incident avvenuti in corso di progetto (molti, pochi, pochissimi)
- Numero di errori riscontrati in fase di collaudo (molti, pochi, pochissimi).

3.2 OBIETTIVI E QUOTA SOSPESA CORRELATI AI SERVIZI DI GESTIONE, AI SERVIZI PROFESSIONALI E AI PROGETTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL GOVERNO DEI SISTEMI INFORMATIVI

Relativamente ai Servizi di Gestione, ai Servizi Professionali e ai Progetti per il miglioramento del governo dei sistemi informativi vengono assegnati alla *Sogei* obiettivi predefiniti, collegati alla qualità degli stessi, rilevata attraverso la definizione di specifici Livelli di Servizio (LdS), e delle relative soglie, alle quali sono correlate le penalità. Per un approfondimento sui Livelli di Servizio, si rimanda all’“Allegato G – Livelli di Servizio”. Nella tabella seguente si riportano le soglie (in ordine di performance decrescente) associate ai Servizi di Gestione e le relative percentuali di penalità:

Servizi di Gestione	Obiettivi	Rispetto dei valori obiettivo	Penalità
MAC	Rapporto tra il numero di interventi di MAC effettuati nei primi 6 mesi dal rilascio in esercizio e il numero di FP rilasciati in esercizio	≤ 1,00%	0
		> 1,00% e ≤ 5,00%	1,50%
		> 5,00% e ≤ 10,00%	3,00%
		> 10,00%	6,00%
Application Management e assistenza Help desk I livello Help desk II livello	Numero di richieste di intervento che superano il tempo target/numero di richieste di intervento dell'anno	I tempi target sono specifici per ogni Servizio di Business individuato dai <i>Dipartimenti</i> e dalla <i>Corte</i> all'inizio di ciascun anno di vigenza della <i>Convenzione</i> . I valori obiettivo sono stabiliti per ciascun anno di vigenza della <i>Convenzione</i> dal <i>Comitato di Governo</i>	0
			1,50%
			3,00%
			6,00%
Conduzione Sistemi Host Conduzione Sistemi Open Apparati di rete e sicurezza Back up e storage	Disponibilità del Servizio di Business(numero tentativi di accesso andati a buon fine/numero tentativi di accesso totali)	I valori obiettivo sono stabiliti per ciascun anno di vigenza della <i>Convenzione</i> dal <i>Comitato di Governo</i>	0
			1,00%
			2,00%
	Performance del Servizio di Business (numero transazioni con tempo di risposta entro tempo target/numero transazioni totali effettuate)	I tempi target sono specifici per ogni Servizio di Business individuato dai <i>Dipartimenti</i> e dalla <i>Corte</i> all'inizio di ciascun anno di vigenza della <i>Convenzione</i> . I valori obiettivo sono stabiliti per ciascun anno di vigenza della <i>Convenzione</i> dal <i>Comitato di Governo</i>	3,00%
			0
			1,00%
			2,00%
			3,00%
Servizi di produttività individuale	Disponibilità del servizio (numero secondi di servizio/numero secondi totali al netto dei fermi programmati)	≥ 99,00%	0
		≥ 95,00% e < 99,00%	1,00%
		≥ 90,00% e < 95,00%	2,00%
		< 90,00%	4,00%
	Efficienza del servizio di gestione delle PDL (numero ripristini effettuati entro gli SLA/numero ripristini effettuati)	≥ 90,00%	0
		≥ 88,00% e < 90,00%	1,00%
		≥ 86,00% e < 88,00%	1,50%
		< 86,00%	2,00%

Tabella 1: Soglie LdS e penalità associate ai Servizi di Gestione

Di seguito, si riportano i valori di soglia associati ai Servizi Professionali e ai Progetti per il miglioramento del governo dei sistemi informativi con le relative percentuali di penalità:

Servizi Professional/Progetti per il miglioramento del governo dei sistemi informativi	Obiettivi	Rispetto dei valori obiettivo		Penalità
Approvvigionamento:	Tempestività dell’invio del Piano degli affidamenti a Consip e dei suoi aggiornamenti trimestrali (data di invio a Consip/31 dicembre, 31 marzo, 30 giugno, 30 settembre)	Ritardo < 5 gg lavorativi		0
		Ritardo ≥ 5 gg lavorativi e <10 gg		1,00%
		Ritardo ≥ 10 gg lavorativi e <15 gg		2,00%
		Ritardo ≥15 gg lavorativi		3,00%
	Tempestività dell’invio della nota tecnica a Consip per l’avvio della procedura di acquisizione (N. iniziative in tempo/N. iniziative inviate in Consip)	> 95% dei casi -		0
		> 90% e ≤ 95% dei casi		1,00%
		≤ 85% e ≤ 90% dei casi		2,00%
		< 85% dei casi		3,00%
Gare Europee	Tempestività dell’invio del Piano degli affidamenti a Consip e dei suoi aggiornamenti trimestrali (data di invio a Consip/31 dicembre, 31 marzo, 30 giugno, 30 settembre)	Ritardo < 5 gg lavorativi		0
		Ritardo ≥ 5 gg lavorativi e < 10 gg		1,00%
		Ritardo ≥ 10 gg lavorativi e < 15 gg		2,00%
		Ritardo ≥ 15 gg lavorativi		3,00%
	Rispetto dei tempi pianificati (N. iniziative late)	Numero gare nel periodo	n. iniziative late	0
		1-5	0	0
			≥ 1	3,00%
		6-10	≤ 1	0
			= 2	2,00%
			> 2	3%
		≥11	≤ 1	0
			= 2	1,00%
			= 3	2,00%
			> 3	3,00%
Gestione Contratti e Ordini	Percentuale di fatture senza errori (numero fatture andate in pagamento senza ricicli/numero fatture totali)	≥ 95,00% dei casi		0
		≥ 85,00% e < 95,00% dei casi		1,00%
		≥ 75,00% e < 85,00% dei casi		2,00%
		< 75,00% dei casi		3,00%
	Consegna reportistica <i>on time</i> e completa di tutte le informazioni	> 95,00% dei casi		0
		> 90,00% e ≤ 95,00% dei casi		1,00%
		> 80,00% e ≤ 90,00% dei casi		2,00%
		≤ 80,00% dei casi		3,00%
Supporto di competenze	Soddisfazione del Referente dell’Amministrazione ¹	> 9,00	Alta	0
		> 8,00 e ≤ 9,00	Media	1,50%
		> 7,00 e ≤ 8,00	Sufficiente	3,00%
		≤ 7,00	Insufficiente	6,00%

¹ Il Referente assegna un punteggio da 0,00 a 10,00

Servizi Professionali/Progetti per il miglioramento del governo dei sistemi informativi	Obiettivi	Rispetto dei valori obiettivo		Penalità
Modelli di previsione	Soddisfazione del Referente dell'Amministrazione ²	> 9,00	Alta	0
		> 8,00 e ≤ 9,00	Media	1,50%
		> 7,00 e ≤ 8,00	Sufficiente	3,00%
		≤ 7,00	Insufficiente	6,00%
Monitoraggio Contratti di grande rilievo	Approvazione del Piano di monitoraggio	Entro la seconda sottomissione		0
		Alla terza sottomissione		1,00%
		Alla quarta sottomissione		2,00%
		Alla quinta sottomissione o più		3,00%
	Percentuale dei Report <i>non conformi</i> (incompleti, in ritardo, ecc.)	≤ 10,00% dei casi		0
		> 10,00% e ≤ 20,00% dei casi		1,00%
		> 20,00% e ≤ 30,00% dei casi		2,00%
		> 30,00% dei casi		3,00%
Gestione Sedi	Continuità alimentazione elettrica dei servizi principali	0 fermi		0
		≥ 1 e < 2 fermi		1,00%
		≥ 2 e < 3 fermi		2,00%
		≥ 3 fermi		3,00%
	Continuità condizionamento dei servizi principali	≤ 1 fermo		0
		> 1 e ≤ 2 fermi		1,00%
		> 2 e ≤ 3 fermi		2,00%
		> 3 fermi		3,00%
Progetti per il miglioramento del governo dei sistemi informativi	Soddisfazione del Referente dell'Amministrazione ³	> 9,00	Alta	0
		> 8,00 e ≤ 9,00	Media	1,50%
		> 7,00 e ≤ 8,00	Sufficiente	3,00%
		≤ 7,00	Insufficiente	6,00%

Tabella 2: Soglie LdS e penalità associate ai Servizi Professionali e ai Progetti per il miglioramento del governo dei sistemi informativi

La percentuale massima di penali applicabile ai Servizi di Gestione, a quelli Professionali e ai Progetti per il miglioramento del governo dei sistemi informativi è pari al 6% del valore totale dei corrispettivi spettanti per l'anno di rilevazione per ognuno dei suddetti servizi.

Le soglie sopra riportate sono adeguate anche in relazione a modifiche tecniche e tecnologiche che sono attuate nel periodo di vigenza della *Convenzione*.

² Il Referente assegna un punteggio da 0,00 a 10,00

³ Il Referente assegna un punteggio da 0,00 a 10,00

4. OBIETTIVI E QUOTA SOSPESA CORRELATI AL RAGGIUNGIMENTO DI UNO O PIÙ OBIETTIVI STRATEGICI

Una parte della quota sospesa, pari al massimo al 3% dell'ammontare totale dei corrispettivi *Sogei* dell'anno, viene correlata a uno o più obiettivi strategici, con riferimento agli importi dei corrispettivi di competenza *MEF* e *Corte*, per i quali annualmente viene misurato il grado di raggiungimento.

La figura seguente illustra un'ipotesi di ripartizione della quota sospesa su n. obiettivi strategici individuati:

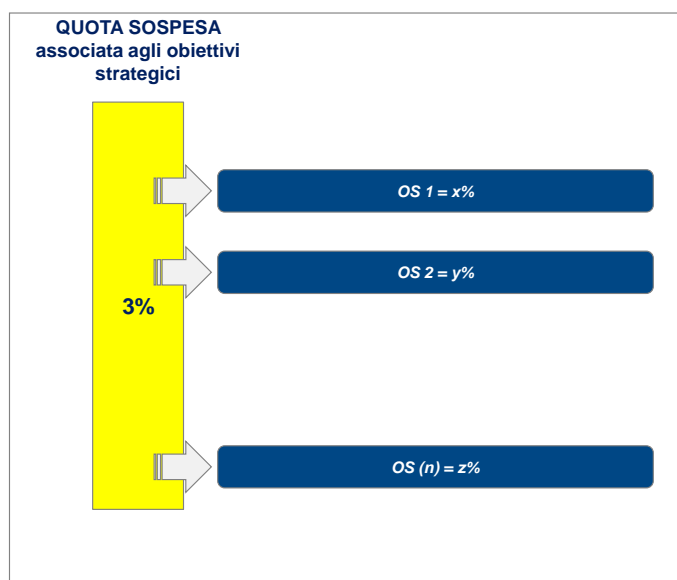


Figura 2: Obiettivi strategici associati alla Quota Sospesa

Il Comitato di Governo, su proposta del *DAG* e della *Corte*, all'inizio del periodo di vigenza della *Convenzione*, approva uno o più obiettivi strategici e gli indicatori di raggiungimento parziale e totale agli stessi correlati.

Annualmente, viene misurato il grado di raggiungimento parziale di ogni obiettivo e, di conseguenza, l'ammontare della quota sospesa del 3% ottenuta. Il pagamento di questa parte della quota sospesa è calcolato sui corrispettivi annuali complessivi spettanti a *Sogei*.

Gli obiettivi strategici scelti devono essere:

- Misurabili
- Sfidanti

- Finalizzati all’innalzamento della qualità dei servizi erogati
- Relativi a progetti strategici per l’*Amministrazione*, in termini di efficientamento, di razionalizzazione e di innovazione.

5. QUOTA SOSPESA CORRELATA ALLA CUSTOMER SATISFACTION

La quota sospesa correlata alla Customer Satisfaction (CS) è pari al massimo al 6% del corrispettivo *Sogei* totale annuo (art. 13, comma 5 della *Convenzione*). Il 6% del corrispettivo *Sogei* è ripartito come indicato nel seguito:

- nella quota del 3% sulla rilevazione effettuata al Livello 1): soddisfazione dei Responsabili del Servizio di Business dell’*Amministrazione*
- nella quota del 3% sulla rilevazione effettuata al Livello 2): soddisfazione degli Utenti Finali.

La CS è oggetto di indagine alla fine di ogni anno, attraverso la rilevazione da effettuarsi dopo il 1° dicembre. Il riconoscimento o meno della quota sospesa deriva dall’esito della rilevazione annuale di Customer Satisfaction, come illustrato nella figura seguente:

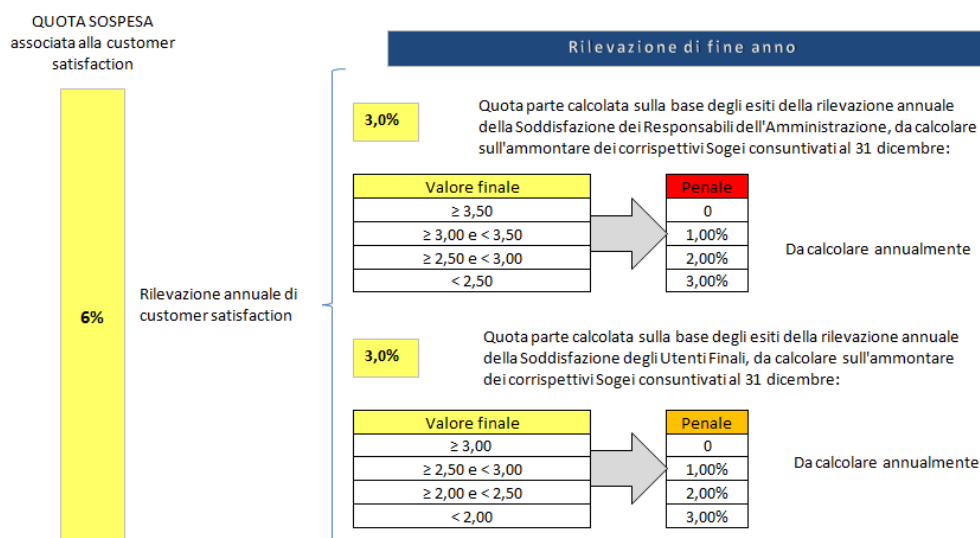


Figura 3: Quota Sospesa correlata alla Customer Satisfaction

L'indagine di Customer Satisfaction prevede la realizzazione di interviste su un campione rappresentativo di utenti selezionato all'interno dei *Dipartimenti* e della *Corte*, secondo le modalità descritte nell'Allegato I – Processo di Customer Satisfaction. Il giudizio valutativo sugli argomenti da sottoporre all'indagine di Customer Satisfaction si esprime secondo un sistema di misurazione della qualità (il livello di soddisfazione dell'utente finale) che attribuisce un punteggio secondo una scala a quattro valori (Alto=4, Medio=3, Sufficiente=2, Insufficiente=1).

Il risultato finale della rilevazione di Customer Satisfaction si ottiene attraverso la media ponderata dei risultati ottenuti dalle indagini svolte dai singoli *Dipartimenti/Corte*.

Il valore medio dei risultati sintetici determina la relativa percentuale di penalità associata alla componente di Customer Satisfaction, distinta per le due indagini.

Relativamente alla rilevazione di CS al Livello 1): Responsabili del servizio di business dell'*Amministrazione*, il valore di quota sospesa del 3% viene ripartito di anno in anno fra i *Dipartimenti* e la *Corte* sulla base dei corrispettivi consuntivati nell'anno precedente (a partire dal 2014).

Valore finale	Penale per rilevazione soddisfazione del Responsabile dell'Amministrazione
$\geq 3,50$	0
$\geq 3,00$ e $< 3,50$	1,00%
$\geq 2,50$ e $< 3,00$	2,00%
$< 2,50$	3,00%

Figura 4: Valore finale degli esiti della Customer Satisfaction di livello 1 e penalità correlate

Relativamente alla rilevazione di CS al Livello 2): Utenti Finali, ogni *Dipartimento/Corte* deve individuare i servizi da assoggettare alla rilevazione e assegnare ad ognuno di essi un peso in termini di importanza. Anche in questo caso il peso percentuale da assegnare ai vari *Dipartimenti/Corte* viene ripartito, di anno in anno, sulla base dei corrispettivi consuntivati nell’anno precedente (a partire dal 2014).

Valore finale	Penale per rilevazione soddisfazione degli utenti finali
$\geq 3,00$	0
$\geq 2,50$ e $< 3,00$	1,00%
$\geq 2,00$ e $< 2,50$	2,00%
$< 2,00$	3,00%

Figura 5: Valore finale degli esiti della Customer Satisfaction di livello 2 e penalità correlate