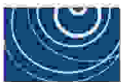


## **APPENDICE 5 del CAPITOLATO TECNICO**

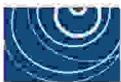
### **Indicatori di qualità**

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva ed assistenza agli utenti su piattaforma Planview



## INDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO</b>	<b>4</b>
2.1	SLOB - Slittamento dell'obiettivo	4
2.2	TDCO - Tempestività nella consegna dei prodotti degli obiettivi	5
<b>3.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA</b>	<b>6</b>
3.1	TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività	6
<b>4.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA</b>	<b>8</b>
4.1	TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	8
<b>5.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA</b>	<b>9</b>
5.1	PRNA - Personale della fornitura inadeguato	9
5.2	TORS - Turn over del personale	10
5.3	TISP - Tempestività di inserimento nuova risorsa	11
5.4	RLFN - Rilievi sulla fornitura	12
<b>6.</b>	<b>INDICI DI PRESTAZIONE</b>	<b>13</b>
6.1	Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva	13
6.2	Servizio di Assistenza agli utenti (Gestione applicativi e basi dati)	14



## **1. INTRODUZIONE**

Di seguito sono introdotti gli indicatori di qualità della fornitura organizzati per servizi contrattuali gli indici di prestazione.

Si precisa che durante il periodo iniziale della fornitura (cioè per il trimestre solare nel quale la fornitura sarà avviata) pur rilevando gli indicatori di qualità non saranno applicate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.



## 2. INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO

### 2.1 SLOB - Slittamento dell'obiettivo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della durata dell'obiettivo rispetto a quella concordata nel piano di lavoro approvato, per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro approvato Documento di consegna Documento di approvazione
Periodo di osservazione	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data effettiva di accettazione dell'obiettivo (Data_termine_eff)</li> <li>- Data pianificata di accettazione dell'obiettivo (Data_termine_pianif)</li> <li>- Data effettiva di inizio dell'obiettivo (Data_inizio_eff)</li> <li>- Data pianificata di inizio dell'obiettivo (Data_inizio_pianif)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLOB = \frac{Durata\_eff - Durata\_prev}{Durata\_prev} \times 100$ <p>Durata_eff=Data_termine_eff-Data_inizio_eff</p> <p>Durata_prev=Data_termine_prev-Data_inizio_prev</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 per eccesso se la parte cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	SLOB ≤ 5%		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per ogni 5% o frazione superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.2 TDCO - Tempestività nella consegna dei prodotti degli obiettivi

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Puntualità nella consegna dei prodotti degli obiettivi rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro approvato		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Contratto Piano di lavoro Documento di consegna di prodotto
<b>Periodo di osservazione</b>	Semestre solare	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento (dopo ogni consegna)
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista di consegna di un prodotto (data_prev)</li> <li>Data effettiva di consegna di un prodotto (data_eff)</li> <li>Totale prodotti di obiettivo consegnati nel periodo di osservazione (T_prod_cons)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TCDO = \frac{N\_prod\_cons(Data\_eff \leq Data\_prev)}{T\_prod\_cons} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	TCDO $\geq$ 95%		
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rilievo sulla fornitura per ogni consegna in ritardo di un prodotto dell'obiettivo</li> <li>Penale per il mancato rispetto del valore di soglia</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



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

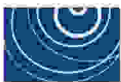
#### 3.1 TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività

L'indicatore di qualità si applica agli interventi di manutenzione correttiva effettuati a fronte di malfunzionamenti dei sistemi che utilizzano la piattaforma Planview per valutare se il tempo impiegato dal Fornitore per la risoluzione di un malfunzionamento supera i valori di soglia definiti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG (o strumento equivalente)
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione] Inizio)</li><li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (Termine)</li><li>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO)</li><li>• Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento di una categoria chiuse (T_interventi_ctg)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti del software applicativo rilevati in esercizio		
Formula	$TROA(ctgi) = \frac{\text{Num\_interv\_ctgi}(T_{\text{ripristino}_i} \leq \text{valore\_limite\_ctgi})}{T_{\text{interventi\_ctg}}} \times$ <p>Dove:</p> $T_{\text{ripristino}_i} = \text{Termine}_i - \text{Inizio}_i - \text{TRO}$ $i = 1, 2, 3, 4$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"><li>• per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li><li>• per eccesso se la parte cifra decimale è <math>&gt; 0,5</math></li></ul>		



		TROA_ctg1	TROA_ctg2	TROA_ctg3	TROA_ctg4
<b>Valori di soglia</b>	$T_{interventi\_ctg} \geq 20$	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
	$T_{interventi\_ctg} \geq 11$ $T_{interventi\_ctg} < 20$	$\geq 91\%$	$\geq 91\%$	$\geq 91\%$	$\geq 91\%$
	$T_{interventi\_ctg} < 11$ $T_{interventi\_ctg} \geq 6$	$\geq 83\%$	$\geq 83\%$	$\geq 83\%$	$\geq 83\%$
	$T_{interventi\_ctg} < 6$	$= 100\%$	$= 100\%$	$= 100\%$	$= 100\%$
	Dove: valore_limite_ctg1 = 24 ore solari valore_limite_ctg2 = 36 ore solari (esclusi sabati e festivi) valore_limite_ctg3 = 48 ore solari (esclusi sabati e festivi) valore_limite_ctg4 = 96 ore solari (esclusi sabati e festivi)				
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilievo sulla fornitura per ogni intervento di ripristino terminato in ritardo</li> <li>- Penale per il mancato rispetto del valore di soglia</li> </ul>				
<b>Eccezioni</b>	Nessuna				



## 4. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

### 4.1 TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG (o strumento equivalente)
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione)</li><li>Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta (Data_risoluz)</li><li>Numero totale richieste di assistenza chiuse nel periodo di riferimento (Ntotale_richieste_chiuse)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRRI = \frac{\text{Num\_richieste}(T\_risoluz \leq 3 \text{ ore lavorative})}{\text{Totale\_richieste\_chiuse}} \times 100$ <p>Dove: <math>T\_risoluz = \text{Data\_risoluz} - \text{Data\_ricezione}</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$TRRI \geq 99\%$		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"><li>Rilievo sulla fornitura per ogni intervento di assistenza terminato in ritardo</li><li>Penale per il mancato rispetto del valore di soglia</li></ul>		
Eccezioni	Nessuna		



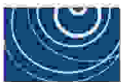


## 5. INDICATORI DI QUALITA' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA

### 5.1 PRNA - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Consip		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero risorse sostituite su richiesta di Consip (Nr risorse_inadeg)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$PRNA = Nr_{risorse\_inadeg}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PRNA = 0		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per ogni risorsa inadeguata		
Eccezioni	Nessuna		



## 5.2 TORS - Turn over del personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore, ad eccezione dei casi di forza maggiore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (Nrisorse_sostituite)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$TORS = Nrisorse\_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TORS = 0		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



### 5.3 TISP - Tempestività di inserimento nuova risorsa

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento di una nuova risorsa da impiegare nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Consip e l'inserimento della nuova risorsa		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data Richiesta Inserimento (<i>Data_rich_risorsa</i>)</li><li>• Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>)</li><li>• Tempo necessario a Consip a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$TISP = Data\_ins - Data\_rich - T\_assenso$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TISP <= 5		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



## 5.4 RLFN - Rilievi sulla fornitura

In questo indicatore sono conteggiati i rilievi.

A titolo esemplificativo si tratta di rilievi:

- di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile ad un obiettivo, ecc..);
- eventuali, 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.

Tali rilievi devono essere notificati al fornitore tramite lettera.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti contrattuali		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	• Numero Rilievi emessi non relativi ad attività progettuali o ad una area applicativa ( <i>Nrilievi_forn</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = Nrilievi\_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Penale “Eccesso dei rilievi tollerati sulla fornitura” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



## 6. INDICI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono definiti gli indici di prestazione per i servizi della fornitura.

Il soddisfacimento degli indici di prestazione consentirà di corrispondere la parte del corrispettivo.

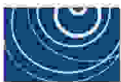
### 6.1 Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva

Per i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva sono stati definiti gli indici di prestazione il cui soddisfacimento consentirà di corrispondere le seguenti quote percentuali dei corrispettivi dei servizi:

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Frequenza	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Rispetto della pianificazione dell'obiettivo	Semestre precedente la rilevazione	Semestrale	SLOB	5%
IP2	Personale inadeguato	Semestre precedente la rilevazione	Semestrale	PRNA	5%
IP3	Turn over	Semestre precedente la rilevazione	Semestrale	TORS	3%
IP4	Tempestività di inserimento di personale	Semestre precedente la rilevazione	Semestrale	TISP	2%

L'indice di prestazione IP1 va rilevato su tutti gli obiettivi conclusi nel semestre precedente la rilevazione.

Gli indici di prestazione IP2, IP3 e IP4 vanno rilevati su tutto il personale della fornitura.



## 6.2 Servizio di Assistenza agli utenti (Gestione applicativi e basi dati)

Per il servizio di assistenza agli utenti sono definiti gli indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei seguenti indicatori di qualità:

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Frequenza	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP5	Personale inadeguato	Semestre precedente la rilevazione	Semestrale	PRNA	7%
IP6	Turn over	Semestre precedente la rilevazione	Semestrale	TORS	4%
IP7	Tempestività di inserimento di personale	Semestre precedente la rilevazione	Semestrale	TISP	4%