

APPENDICE INQF01

**al Capitolato Tecnico relativo all'affidamento di servizi di
sviluppo software, gestione dei siti web (lotto 1) e di publishing
redazionale (lotto 2) dell'Inail- ID 1280**

LOTTO 1

INQF01 - Indicatori di qualità



Indice

1.	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'	3
2.	INDICATORI DI QUALITA' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA	5
2.1	SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	5
2.2	PRNA - Personale della fornitura inadeguato	6
2.3	TORS - Turn over del personale	7
2.4	TISP - Tempestività di inserimento / sostituzione del personale	8
2.5	SDUT - Soddisfazione dell'utente	10
2.6	RLFN - Rilievi sulla fornitura	11
3.	INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO	12
3.1	SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo	12
3.2	RLOB - Rilievi sull'obiettivo	14
3.3	FUSO - Facilità d'uso	15
4.	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA DI SITI WEB	16
4.1	TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività	16
4.2	IFMC - Inefficacia degli interventi di manutenzione correttiva	18
5.	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO APPLICATIVO	19
5.1	TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	19
5.2	RCIS - Reclami per indisponibilità del servizio	20
6.	INDICI DI PRESTAZIONE	21
6.1	Servizi di Sviluppo, migrazione e MEV di siti web	21
6.2	Servizio di Manutenzione correttiva	21
6.3	Servizio di supporto applicativo	22
6.4	Servizio di supporto specialistico	22



1. RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ

Di seguito sono introdotti gli indicatori di qualità della fornitura organizzati per servizi contrattuali. Per ogni indicatore di qualità sono riportate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

GESTIONE DELLA FORNITURA	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	X	X	
PRNA - Personale inadeguato	X	X	
TORS - Turn over del Personale		X	
TISP - Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale	X		
SDUT - Soddisfazione dell'utente	X		
RLFN - Rilievi sulla fornitura		X	

INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO DI SVILUPPO	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto (piano lavoro)	X	X	
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo		X	X
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X	X
FUSO - Facilità d'uso	X		

SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA DI SITI	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività del software		X	X
IFMC - Inefficacia degli interventi di manutenzione correttiva		X	X
SDUT - Soddisfazione dell'utente	X		

SERVIZIO DI SUPPORTO APPLICATIVO	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza al primo livello	X	X	
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	X		
RCIS - Reclami per indisponibilità del servizio	X		
PRNA - Personale inadeguato		X	X
SDUT - Soddisfazione dell'utente			X

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	Azione Contrattuale		
------------------------------------	---------------------	--	--



	Rilievo	Penale	IP
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	X	X	
SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo		X	X
RLOB - Rilievi sull'obiettivo		X	X
SDUT - Soddisfazione dell'utente			X



2. Indicatori di qualità applicabili a tutti i servizi della fornitura

2.1 SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto

L'indicatore si applica alla consegna:

- dei deliverable previsti per i servizi oggetto della fornitura, compresi l'affiancamento iniziale, le soluzioni/strumenti/migliorie di cui all'Offerta tecnica ed il periodo di trasferimento di know how;
- del piano di lavoro di obiettivo, mentre non si applica ai prodotti dell'attività progettuali ricompresi in altri indicatori;
- non si applica alla consegna dei deliverable di fase rientranti nell'indicatore SLFO.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna dei deliverable rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro generale/ documenti contrattuali ed offerta tecnica		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Lettera di Rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data prevista di consegna di un deliverable (data_prev)• Data effettiva di consegna di un deliverable (data_eff)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$SLCP = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLCP <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">• L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale" se il deliverable è il piano di qualità generale• L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di lavoro Generale" se il deliverable è il piano di lavoro• L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di lavoro Obiettivo" se il deliverable è il piano di lavoro di un obiettivo progettuale• L'applicazione della penale "Ritardo nella predisposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi" se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema• L'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi		
Eccezioni	Nessuna		



2.2 PRNA - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura compresi i Referenti; in particolare vanno rilevati separatamente il personale inadeguato del servizio di Supporto applicativo ed il restante personale della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Istituto: <ul style="list-style-type: none">- Servizio di Supporto applicativo- Altri servizi della fornitura		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero risorse sostituite su richiesta dell'Istituto (Nrisorse_inadeg)		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$PRNA = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia migliorativo	PRNA = 0		
Valore di soglia limite	PRNA <= 3		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia migliorativo comporterà: <ul style="list-style-type: none">• la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP5 "Personale inadeguato" per il personale del servizio di supporto applicativo• un Rilievo sulla fornitura per ciascuna risorsa ritenuta inadeguata escludendo quello del servizio di supporto applicativo• Per tutti i servizi: il mancato rispetto del valore di soglia limite comporterà l'applicazione della Penale "Eccesso di Personale inadeguato"		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 TORS - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore, di risorse che si occupano delle attività della fornitura (inclusi i capi progetto che il Fornitore intende impiegare sulle attività svolte in modalità progettuale) o dei referenti contrattuali o del responsabile unico delle attività contrattuali.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (Nrisorse_sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$TORS = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TORS \leq 2		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso Turn over"		
Eccezioni	Nessuna		



2.4 TISP - Tempestività di inserimento / sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate nella fornitura (compresi il Responsabile Unico delle attività contrattuali, i referenti di area applicativa ed i coordinatori).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta dell'Istituto e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data Richiesta Inserimento [1](Data_rich_risorsa) Data Inserimento (Data_inser_risorsa) Data Sostituzione (Data_sost_risorsa) Tempo necessario all'Istituto per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (T_assenso) Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (Tris_ins) Numero totale di risorse sostituite nel periodo di riferimento (Tris_sost) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta dell'Istituto		
Formule	$TISP(inserimento) = \sum_{j=1}^{Tris_ins} ritardo_ins_j$ <p>dove:</p> $durata_ins = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $valorelimite_ins = 10giorni_lavorativi$ $ritardo_ins = \begin{cases} durata_ins - valorelimite_ins & (se\ durata_ins \geq valorelimite_ins) \\ 0 & (se\ durata_ins < valorelimite_ins) \end{cases}$		



	$TISP(sostituzione) = \sum_{j=1}^{Tris_sost} ritardo_sost_j$ <p>dove:</p> $durata_sost = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $valorelimite_sost = 5giorni_lavorativi$ $ritardo_sost = \begin{cases} durata_sost - valorelimite_sost & (se\ durata_sost \geq valorelimite_sost) \\ 0 & (se\ durata_sost < valorelimite_sost) \end{cases}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$TISP(inserimento) = 0$ $TISP(sostituzione) = 0$
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per ogni giorno lavorativo o frazione di ritardo rispetto al valore di soglia
Eccezioni	Nessuna



2.5 SDUT - Soddisfazione dell'utente

L'indicatore di qualità va utilizzato per rilevare la soddisfazione degli utenti per ogni servizio e sull'intera fornitura.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione dell'utente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none"> 1 corrisponde a "non soddisfatto"; 6 corrisponde a "appena soddisfatto"; 7 corrisponde a "soddisfatto"; 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto". 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero risposte positive (<i>risposte con valore ≥ 7</i>) di un questionario (<i>Nrisposte_pos_quest</i>) Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con l'Istituto		
Formula	$SDUT = \frac{\sum_{i=1}^{Nquestionari} Nrisposte_pos_quest_i}{Ndomande \times Nquestionari} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: 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	Il non rispetto del valore di soglia comporterà: per il servizio di <u>supporto applicativo</u> : la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Indice di prestazione IP 6 "soddisfazione dell'utente" per il servizio di <u>supporto specialistico</u> : la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Indice di prestazione IP 7 "soddisfazione dell'utente" per i servizi rimanenti della fornitura: un rilievo sulla fornitura per ogni 5% o frazione di scostamento rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2.6 RLFN - Rilievi sulla fornitura

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

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: inadempimenti relativi alla Qualità, alla documentazione prodotta non direttamente riconducibile ad un obiettivo, ecc..)
- rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura (quali ad esempio: servizio di manutenzione correttiva, supporto applicativo, ...)
- eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

In altre parole, in questo indicatore NON sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione degli indicatore di qualità RLOB - Rilievi sull'obiettivo

Rientrano i rilievi generati dall'indicatore SDUT dei servizi di sviluppo migrazione e mev di siti web e di manutenzione correttiva, misurati trimestralmente sul complesso degli obiettivi/attività del periodo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti non riguardanti un obiettivo		
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 (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = N_{rilievi_forn}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 4$		
Azioni contrattuali	Penale " <i>Eccesso dei rilievi tollerati sulla fornitura</i> " nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



3. Indicatori di qualità di Obiettivo

3.1 SLFO - Slittamento di una fase dell'obiettivo

L'indicatore di qualità valuta se la durata effettiva di una fase dell'obiettivo è maggiore rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro dell'obiettivo approvato dall'Istituto. Ad esempio per un obiettivo di sviluppo che utilizza un ciclo di sviluppo completo il presente indicatore di qualità dovrà essere utilizzato per le seguenti fasi: "Definizione", "Analisi", "Disegno", "Realizzazione", "Collaudo", "Documentazione" e "Rilascio in esercizio".

Si precisa che per chiudere una fase è necessario aver consegnato ed accettato/approvato, applicabile laddove previsto dal ciclo, tutti i prodotti richiesti per quella fase.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporali
Aspetto da valutare	Slittamento della durata di una fase dell'obiettivo rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro obiettivo approvato, per cause imputabili al fornitore.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro obiettivo approvato Lettera di consegna documenti Lettera di approvazione Di documenti
Periodo di riferimento	Durata di una fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data effettiva di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_eff)• Data pianificata di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_pianif)• Data effettiva di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_eff)• Data pianificata di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_pianif)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	SLFO(fase) = Durata_eff(fase)- Durata_pian(fase) Dove: $Durata_eff(fase) = Data_term_eff(fase) - Data_inizio_eff(fase)$ $Durata_pian(fase) = Data_term_pian(fase) - Data_inizio_pian(fase)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLFO(fase) <= 0		



Azioni contrattuali	<p><u>Obiettivi di sviluppo e mev di siti</u></p> <p>Qualora non sia rispettato il valore di soglia:</p> <ul style="list-style-type: none">• non verrà erogata la quota parte del corrispettivo dell'obiettivo legato all'indice di prestazione IP1 "Rispetto dei tempi pianificati per le fasi di sviluppo dell'obiettivo"• verrà applicata la penale "<i>Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo</i>" <u>se si tratta dell'ultima fase dell'obiettivo</u> <p><u>Obiettivi di supporto specialistico</u></p> <p>Qualora non sia rispettato il valore di soglia non verrà erogata la quota parte del corrispettivo dell'obiettivo legato all'indice di prestazione IP8 "<i>Qualità dell'obiettivo</i>"</p>
Eccezioni	Nessuna



3.2 RLOB - Rilievi sull'obiettivo

I rilievi possono riguardare sia inadempimenti relativi alla Qualità della documentazione dell'obiettivo, sia inadempimenti relativi alla Qualità del software dell'obiettivo nonché qualunque inadempimento rispetto ai requisiti del capitolato (se non diversamente sanzionati).

Un documento è di qualità se e solo se: è completo nei contenuti, è integro ed è senza errori.

Un prodotto software è di qualità se e solo se: soddisfa i requisiti espressi, è integro ed è usabile.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Il numero di rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Numero rilievi sull'obiettivo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di osservazione	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di osservazione
Dati da rilevare	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo (Num_rilievi_obiettivo)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLOB = Num_rilievi_obiettivo$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia limite	$RLOB \leq 3$		
Valore di soglia	$RLOB = 0$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Indice di prestazione: IP2 "Qualità dell'obiettivo" - per gli obiettivi di sviluppo, migrazione e mev di siti web IP8 "Qualità dell'obiettivo" per gli obiettivi di supporto specialistico Il mancato rispetto del <u>valore di soglia limite</u> comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi tollerati per obiettivo"		
Eccezioni	Nessuna		



3.3 FUSO - Facilità d'uso

L'indicatore di qualità si applica solo agli obiettivi di sviluppo, migrazione e mev di siti web.

Caratteristica	Usabilità	Sottocaratteristica	Operabilità
Aspetto da valutare	La facilità di utilizzo 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>(se applicato alla documentazione utente)</i>		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Risposta alla singola domanda:[numero positivo su scala da 1 a 10, dove:<ul style="list-style-type: none">- risp_neg per valori compresi nell’intervallo [1..6]- risp_pos per valori compresi nell’intervallo [7 ..10]Numero di domande del questionario (<i>Tdomande</i>)Numero totale di utenti selezionati (<i>Tot_utenti_sel</i>)		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti da intervistare da concordare con l’Istituto		
Formule	Soddisfazione di un utente sull’usabilità $FUSO = \frac{\sum_{i=1}^{Tot_utenti_sel} risp_pos_i}{Tdomande \times Tot_utenti_sel} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 per eccesso se la prima cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	FUSO ≥ 70% (fase analisi) FUSO ≥ 90% (fase collaudo)		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione al di sotto del valore soglia corrispondente a ciascuna fase misurata, l’Istituto emetterà un Rilievo sull’obiettivo		
Eccezioni	Nessuna		



4. Indicatori di qualità del Servizio di Manutenzione Correttiva di siti web

4.1 TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività

L'indicatore di qualità si applica agli interventi di manutenzione correttiva di siti web (anche a quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia) per valutare se il tempo impiegato dal Fornitore per la risoluzione di un malfunzionamento supera le soglie richieste. Rientrano nella misurazione anche gli interventi di correttiva sulle soluzioni/migliorie/sistemi come risultati dall'Offerta Tecnica. Tali interventi sono sempre in garanzia.

Si precisa che per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.

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	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione] (Inizio) Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (Termine) Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO) Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento di una categoria aperte (Tot_interv_apt) nell'intervallo di rilevazione		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni aperte nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti del software rilevati in esercizio		
Formula	$TROA_i = \frac{\text{Num_interv_ctg}_i (T_{\text{ripristino}_i} \leq T_{\text{max_ripristino_ctg}_i})}{\text{Tot_interv_apt}_i} \times 100$ Dove: $T_{\text{ripristino}_i} = \text{Termine}_i - \text{Inizio}_i - \text{TRO}$ $T_{\text{max_ripristino_ctg}_i} =$ $I = 1, 2, 3, 4$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,05$		



Valore di soglia minimo	<p>$TROA_i \geq 98\%$ con $i = 1, 2, 3, 4$</p> <p>T_max_ ripristino_ctg per categoria T_max_ ripristino_ctg1 = 1giornosolare T_max_ ripristino_ctg2 = 1giorno lavorativo T_max_ ripristino_ctg3 = 2giorni lavorativi T_max_ ripristino_ctg4 = 3giorni lavorativi</p> <p>La percentuale residua dovrà essere risolta entro 7 gg lavorativi indipendentemente dalla categoria.</p>
Valore di sogliamigliorativo	<p>$TROA_i = 100\%$ con $i = 1, 2, 3, 4$</p> <p>T_max_ ripristino_ctg per categoria T_max_ ripristino_ctg1 = 1giorno solare T_max_ ripristino_ctg2 = 1giorno lavorativo T_max_ ripristino_ctg3 = 2giorni lavorativi T_max_ ripristino_ctg4 = 3giorni lavorativi</p>
Azioni contrattuali	<p>Il non rispetto del valore di soglia comporterà: il mancato rispetto del valore di soglia migliorativo <u>-anche relativamente ad una sola categoria-</u> comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP3 "Tempestività degli interventi", durante il periodo erogazione dei servizi</p> <p>il mancato rispetto del valore di soglia minimo- <u>anche relativamente ad una sola categoria</u> -comporterà applicazione della penale <i>"Slittamento dei tempi di Ripristino dell'Operatività"</i> per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione</p> <p>il mancato rispetto del valore di soglia minimo- <u>anche relativamente ad una sola categoria</u> -comporterà applicazione della penale <i>"Slittamento dei tempi di Ripristino dell'Operatività in garanzia"</i> qualora la rilevazione sia effettuata nel periodo di garanzia (ivi compresi soluzioni/migliorie/sistemi offerti) per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione</p>
Eccezioni	Nessuna



4.2 IFMC - Inefficacia degli interventi di manutenzione correttiva

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Le segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo un intervento correttivo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo la chiusura di un intervento correttivo (Num_interv_ineff) Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento chiuse (Tot_interv)		
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	$IFMC = \frac{\text{Num_interv_ineff}}{\text{Tot_interv}} \times 100$		
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	$IFMC \leq 1\%$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 4 "Qualità degli interventi" Nel periodo di manutenzione correttiva in garanzia, il non rispetto del valore soglia comporterà l'applicazione della penale "Inefficacia degli interventi di manutenzione correttiva nel periodo di garanzia"		
Eccezioni	Nessuna		



5. Indicatori di qualità del servizio di Supporto Applicativo

5.1 TRRI - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza pervenute al servizio di Supporto applicativo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi
Periodo di osservazione	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 riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di riferimento e chiuse al primo livello (Ntotale_richieste_chiuse) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza		
Formula	$TRRI_base = \frac{Num_richieste(T_risoluz \leq 3ore_lavorative)}{Totale_richieste_chiuse} \times 100$ <p>Dove: $T_risoluz = Data_risoluz - Data_ricezione$</p> $TRRI_limite = \frac{Num_richieste(T_risoluz \leq 8ore_lavorative)}{Totale_richieste_chiuse} \times 100$		
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	$TRRI_base \geq 99\%$		
Valore di soglia limite	$TRRI_limite = 100\%$		
Azioni contrattuali	In caso di non rispetto del TRRI_base: Per ogni 5 punti percentuale o frazione inferiore al valore di soglia verrà emesso un rilievo sulla fornitura Il mancato rispetto del TRRI_limite: comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di ritardo nell'assistenza applicativa"		
Eccezioni	Nessuna		



5.2 RCIS - Reclami per indisponibilità del servizio

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Il numero di reclami per indisponibilità del servizio		
Unità di misura	Reclamo	Fonte dati	Lettera / email
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio effettuate dall'Istituto (Nsegnalazioni_indisp)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di assistenza effettuate dall'Istituto formalizzate al Fornitore nel periodo di osservazione (Nsegnalazioni_indisp)		
Formula	$RCIS = Nsegnalazioni_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RCIS = 0		
Azioni contrattuali	Per ciascuna segnalazione eccedente il valore di soglia verrà emesso un rilievo sulla fornitura		
Eccezioni	Nessuna		



6. INDICI DI PRESTAZIONE

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

6.1 Servizi di Sviluppo, migrazione e MEV di siti web

Gli indici di prestazione dei Servizi di Sviluppo e Manutenzione evolutiva di siti web vanno rilevati con frequenza trimestrale su ogni obiettivo (siano essi espressi in PF che in giorni uomo) concluso nel periodo di riferimento.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Rispetto dei tempi pianificati per le fasi di sviluppo dell'obiettivo	Trimestre precedente la rilevazione	SLFO (Fase_1) and SLFO (Fase_2) and SLFO (Fase_n-1)	10%
IP2	Qualità dell'obiettivo	Trimestre precedente la rilevazione	RLOB	10%

L'indice di prestazione IP1 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità SLFO - Slittamento di un fase dell'obiettivo soddisfa il valore di soglia per tutte le fasi dell'obiettivo (Fase_1, Fase_2,..Fase_n) escludendo l'ultima fase dell'obiettivo.

L'indice di prestazione IP2 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità RLOB - Rilievi sull'obiettivo soddisfa il valore di soglia.

6.2 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 per IP3 e per IP4.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP3	Tempestività degli interventi	Trimestre precedente la rilevazione	TROA ₁ and TROA ₂ and TROA ₃ and TROA ₄	10%
IP4	Qualità degli interventi	Trimestre precedente la rilevazione	IFMC	10%



L'indice di prestazione IP3 è soddisfatto se e solo se tutti gli indicatori di qualità TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività del software soddisfano il rispettivo valore soglia.
L'indice di prestazione IP4 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità IFMC - Inefficacia degli interventi di manutenzione correttiva soddisfa il valore di soglia.

6.3 Servizio di supporto applicativo

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
IP5	Personale della fornitura inadeguato	Trimestre precedente la rilevazione	PRNA	10%
IP6	Soddisfazione dell'utente	Trimestre precedente la rilevazione	SDUT	10%

L'indice di prestazione IP5 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità "PRNAPersonale della fornitura inadeguato" soddisfa il valore di soglia.

L'indice di prestazione IP6 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità "SDUT-Soddisfazione dell'utente" soddisfa il valore di soglia.

6.4 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
IP7	Soddisfazione dell'utente	Trimestre precedente la rilevazione	SDUT	10%
IP8	Qualità dell'obiettivo	Trimestre precedente la rilevazione	RLOB and SLFO (quest'ultimo per tutte le fasi)	10%

L'indice di prestazione IP7 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità "SDUT-Soddisfazione dell'utente" soddisfa il valore di soglia.

L'indice di prestazione IP8va rilevato sugli obiettivi chiusi nel periodo di riferimento ed è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità "RLOB- Rilievi sull'obiettivo" e "SLFO - Slittamento della durata pianificata di tutte le fasi dell'obiettivo" soddisfano entrambi i rispettivi valori di soglia.

