

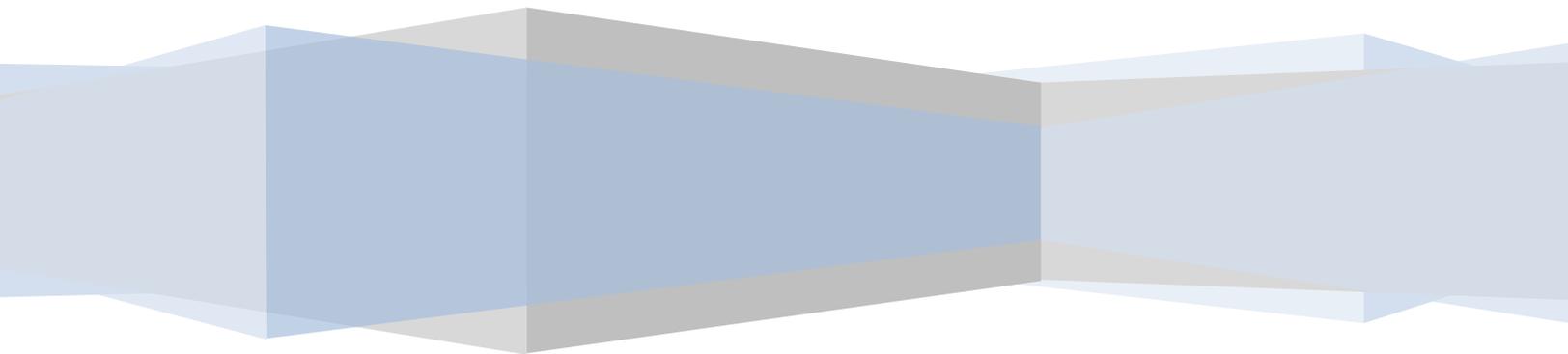


ANAC

Autorità Nazionale Anticorruzione

Allegato 3

Manutenzione Servizi Applicativi Indicatori di Qualità della Fornitura



CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015		Pagina 1 di 11
-------------------------	-------------------------------------	--	--------------------------

Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI.....	3
2.1	IQ1 – TEMPESTIVITÀ NELLA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE	3
2.2	IQ2 – SOSTITUZIONE DEL PERSONALE (TURNOVER).....	4
2.3	IQ3 – DISPONIBILITÀ DEGLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO.....	4
2.4	IQ4 – SLITTAMENTO DEI TEMPI DI CONSEGNA DEI DOCUMENTI DI CARATTERE GENERALE.....	5
2.5	IQ5 – SLITTAMENTO DEI TEMPI DI CONSEGNA DI UN PRODOTTO DI FASE O COMPLETAMENTO DI ATTIVITÀ	5
2.6	IQ6 – MANCATA APPROVAZIONE DELLA CONSEGNA	6
2.7	IQ7 – MESSA A DISPOSIZIONE DEGLI STRUMENTI AGGIUNTIVI/MIGLIORATIVI PROPOSTI IN SEDE DI OFFERTA	
	TECNICA.....	6
3	INDICATORI QUALITÀ RELATIVI AI SERVIZI A PROGETTO	7
3.1	IQ8 – TASSO DI CASI DI TEST ESEGUITI IN COLLAUDO CON ESITO NEGATIVO.....	7
3.2	IQ9 – RIPETIZIONE DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO IN FASE DI COLLAUDO.....	8
3.3	IQ10 – RILIEVI SUL PROGETTO.....	8
4	INDICATORI QUALITÀ RELATIVI AI SERVIZI CONTINUATIVI	9
4.1	IQ11 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL’OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO.....	9
4.2	IQ12 – CASI RECIDIVI.....	10
4.3	IQ13 – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA SERVIZIO DI SUPPORTO	10
4.4	IQ14 – RILIEVI SUI SERVIZI CONTINUATIVI	11

CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015	Pagina 2 di 11
-------------------------	-------------------------------------	--------------------------

1 Premessa

Di seguito sono elencati i requisiti minimi di qualità previsti per la fornitura.

Nel caso in cui l'aggiudicatario proponga, in sede di offerta, l'applicazione di indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, se approvati dall'Autorità, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per la gestione dei livelli di servizio del contratto ed inserito nel Piano della Qualità Generale e/o dell'intervento. Il mancato rispetto di questi indicatori aggiuntivi sarà sanzionato con l'emissione di un rilievo sul progetto (IQ10) o sui servizi continuativi (IQ14) a seconda della natura dell'attività a cui si riferisce l'indicatore.

Le modalità operative di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermi restando i requisiti di misura espressi per ciascuno, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dall'aggiudicatario ed approvato da ANAC, nel caso di revisione anche parziale degli indicatori il Piano di Qualità Generale dovrà essere aggiornato e nuovamente approvato da ANAC.

2 Indicatori di qualità generali

2.1 IQ1 – Tempestività nella sostituzione del personale

Descrizione	Ritardo relativo alla sostituzione su richiesta di ANAC, o per altri motivi, e durata dell'affiancamento.		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Ad ogni inserimento / sostituzione di risorsa
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Dp1 = Data prevista inserimento risorsa nel caso di inserimento iniziale, ovvero la data prevista nella proposta di intervento• Dr = Data Richiesta sostituzione risorsa da parte di ANAC in corso di intervento• Dp2 = Data prevista inserimento risorsa nel caso di sostituzione per altri motivi, non su richiesta di ANAC• Di = Data Inserimento Risorsa		
Formula	<i>Tempo di inserimento risorse = Di-Dp1.</i> <i>Tempo di sostituzione su richiesta di ANAC = Di-Dr</i> <i>Tempo di sostituzione per altri motivi = Di-Dp2</i>		
Valore di soglia	<i>Tempo di inserimento risorse = 7 gg lavorativi</i> <i>Tempo di sostituzione su richiesta di ANAC = 15 gg lavorativi</i> <i>Tempo di sostituzione per altri motivi = 0</i>		
CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015		Pagina 3 di 11

Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura di € 500,00 per ogni giorno lavorativo di scostamento dalla soglia
Note	Questo indicatore si applica sempre a tutte le risorse impiegate nell'ambito del contratto. L'Autorità si riserva di valutare la risorsa subentrante prima della data di inserimento.

2.2 IQ2 – Sostituzione del personale (turnover)

Descrizione	Numero di risorse sostituite da parte dell'aggiudicatario, senza richiesta di ANAC		
Unità di misura	Numero di risorse		
Periodo di riferimento	Annuale	Frequenza di misurazione	Ad ogni sostituzione di una risorsa
Dati da rilevare	• Rs = Numero di sostituzioni non richieste da ANAC		
Formula	$IQ2 = Rs$		
Valore di soglia	$IQ2 = 2$		
Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura di € 5.000,00 per ogni risorsa oltre la soglia		
Note	Questo indicatore si applica sempre a tutte le risorse impiegate nell'ambito del contratto.		

2.3 IQ3 – Disponibilità degli strumenti di monitoraggio

Descrizione	Livello di disponibilità del Portale di governo e gestione della fornitura previsto dal Capitolato		
Unità di misura	Punto percentuale		
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N. di ore disservizio		
Formula	$IQ3 = \text{Numero di ore di disservizio} / \text{Numero totale di ore di disponibilità}$		
Valore di soglia	$IQ3 = 0,5\%$		
Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura di € 500,00 per ogni ora o frazione di ora di disservizio oltre la soglia		
Note	La finestra di disponibilità del portale è tutti giorni dalle 07.00 alle 22.00. Eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria comunicati precedentemente ed approvati dall'Autorità non rientrano nel calcolo del disservizio.		

CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015	Pagina 4 di 11
-------------------------	-------------------------------------	--------------------------

2.4 IQ4 – Slittamento dei tempi di consegna dei documenti di carattere generale

Descrizione	L'indicatore si riferisce al ritardo nella consegna dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> • Piano di Lavoro Generale • Piano della Qualità generale • Piano di Presa in carico • Comunicazione di avvenuta Presa in carico • Piano di gestione dei rischi • Piano di trasferimento del know how 		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di prodotto
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Dc = Data di consegna effettiva • Dp = Data di consegna prevista 		
Formula	$Ritardo\ consegna = Dc - Dp$		
Valore di soglia	$Ritardo\ consegna = 0$		
Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di penali nella misura di € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo su ciascun prodotto		
Note	In caso di mancata approvazione di un piano consegnato, l'indicatore si applica alle nuove date di consegna stabilite.		

2.5 IQ5 – Slittamento dei tempi di consegna di un prodotto di fase o completamento di attività

Descrizione	Ritardo nella consegna del prodotto o completamento attività rispetto a quanto riportato nell'ultima pianificazione richiesta e approvata da ANAC, per cause imputabili all'aggiudicatario		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di un prodotto di fase, o completamento di attività
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Dc = Data di consegna effettiva • Dp = Data di consegna pianificata 		
Formula	$Ritardo\ consegna = Dc - Dp$		
Valore di soglia	$Ritardo\ consegna = 0$		
Sanzione	<p>Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di rilievi per ogni 2 giorni lavorativi di ritardo, come da tabella seguente in relazione alla tipologia di deliverable.</p> <p>In caso di mancata approvazione di un prodotto l'indicatore si applica alla data stabilita nel piano di lavoro per la consegna. Il tempo necessario all'approvazione del prodotto viene scomputato ai fini del calcolo dell'indicatore.</p>		

CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015	Pagina 5 di 11
-------------------------	-------------------------------------	--------------------------

	Deliverable	N. Rilievi
	Piano di lavoro mensile delle attività continuative	1 (rif. IQ14)
	Piano di lavoro del singolo intervento progettuale	2 (rif. IQ10)
	Documenti di SAL	2 (rif. IQ14)
	Rilascio del software realizzato nell'ambito degli interventi a progetto	2 (rif. IQ10)
	Altri deliverable	1 (rif. IQ10 o IQ14 a seconda della tipologia di attività)
Note		

2.6 IQ6 – Mancata approvazione della consegna

Descrizione	Mancata approvazioni della consegna di prodotti per cause non imputabili a ANAC, sia per incompletezza che non correttezza della documentazione o dei prodotti software oggetto dell'intervento.		
Unità di misura	Mancata approvazione		
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di un prodotto di fase, o completamento di attività
Dati da rilevare	$Ma = N$. di mancate approvazioni dello stesso prodotto		
Formula	$IQ6 = Ma$		
Valore di soglia	$IQ6 = 1$		
Sanzione	Ciascuna mancata approvazione oltre la soglia comporta l'emissione di un rilievo sul progetto (IQ10) o sui servizi continuativi (IQ14) a seconda della natura del servizio		
Note	Si applica ad ogni singolo prodotto di una consegna		

2.7 IQ7 – Messa a disposizione degli strumenti aggiuntivi/migliorativi proposti in sede di offerta tecnica

Descrizione	Disponibilità di piattaforme e strumenti aggiuntivi e/o migliorativi rispetto a quelli richiesti dal capitolato, proposti dall'aggiudicatario nell'offerta tecnica		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	N/A	Frequenza di misurazione	Dopo tre mesi dalla stipula del contratto
Dati da rilevare	•Dd = Data di messa a disposizione della piattaforma/strumento con le funzionalità e caratteristiche proposte in sede di offerta tecnica		

CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015		Pagina 6 di 11
-------------------------	-------------------------------------	--	--------------------------

	• Dc = Data stipula del contratto
Formula	$IQ7 = \text{Tempo di messa a disposizione della piattaforma}/\text{strumento} = Dd - Dc$
Valore di soglia	$IQ7 = 3 \text{ mesi}$
Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura di € 500,00 per giorno lavorativo di ritardo
Note	L'indicatore si applica a ciascuna piattaforma e strumento aggiuntivo e/o migliorativo rispetto a quelli richiesti dal capitolato, proposto dall'aggiudicatario con le funzionalità e caratteristiche proposte nell'offerta tecnica

3 Indicatori qualità relativi ai servizi a progetto

3.1 IQ8 – Tasso di casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo

Descrizione	L'indicatore di qualità misura il rapporto tra i casi di collaudo eseguiti con esito negativo ed il totale dei casi di collaudo eseguiti in fase di collaudo degli interventi di manutenzione evolutiva.		
Unità di misura	Punto percentuale		
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo dell'intervento
Dati da rilevare	N_test_ko=Casi di test pianificati, eseguiti con esito negativo in collaudo Tot_test= Casi di test eseguiti in collaudo		
Formula	$IQ8 = N_test_ko / Tot_test * 100$		
Valore di soglia	$IQ8 \leq 10\%$		
Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura dell': 1% del valore complessivo del progetto (come risultante dall'ultimo Piano di lavoro approvato. Qualora al collaudo successivo l'indicatore superi nuovamente il valore soglia, l'Autorità si riserva la facoltà di cancellare l'intervento per inadempimento dell'aggiudicatario Non saranno riconosciuti gli importi per le fasi che non abbiano avuto l'approvazione formale; resta inoltre ferma la facoltà per l'Autorità di richiedere il risarcimento per gli eventuali danni subiti per effetto dell'inadempimento		
Note	L'indicatore deve essere rilevato per ogni collaudo, compresi i collaudi successivi ad un precedente collaudo negativo		

CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015	Pagina 7 di 11
-------------------------	-------------------------------------	--------------------------

3.2 IQ9 – Ripetizione delle richieste di intervento in fase di collaudo

Descrizione	L'indicatore di qualità si riferisce alle richieste di intervento che la commissione di collaudo ha ritenuto necessarie per la soluzione di problemi che non hanno consentito la conclusione dei test negli interventi di manutenzione evolutiva.		
Unità di misura	Ncn= numero di sedute di collaudo sospese per richieste di intervento		
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo dell'intervento
Dati da rilevare	N_sedute_ko=n. di sedute di collaudo con esito negativo		
Formula	$IQ9=N_sedute_ko$		
Valore di soglia	$IQ9=1$		
Sanzione	<p>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura dell'1 1% del valore complessivo del progetto (come risultante dall'ultimo Piano di lavoro approvato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 		
Note	L'indicatore deve essere rilevato per seduta fino a quando il collaudo ha esito positivo		

3.3 IQ10 – Rilievi sul progetto

Descrizione	I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati all'aggiudicatario tramite comunicazioni di rilievo. Ai fini della rilevazione del presente indicatore sono conteggiati tutti i rilievi prodotti dagli indicatori che come azione contrattuale prevedono l'applicazione di rilievi sul progetto.		
Unità di misura	Rilievo		
Periodo di riferimento	Durata del progetto	Frequenza di misurazione	All'approvazione dell'ultimo deliverable di progetto
Dati da rilevare	• Nr = Numero rilievi emessi sul progetto		
Formula	$IQ10=Nr$		
Valore di soglia	$IQ10=6$ per progetto		
Sanzione	<p>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per interventi di manutenzione evolutiva: 1% del valore complessivo del progetto (come risultante dall'ultimo Piano di lavoro approvato) per ogni rilievo, ivi compresi quelli entro la soglia; • per interventi di manutenzione adeguativa: € 1,00 per ogni PF di ciascun servizio applicativo impattato dall'intervento. 		
Note	L'Autorità si riserva di monitorare il numero di rilievi emessi anche in corso di esecuzione del progetto e di cancellare l'intervento per inadempimento dell'aggiudicatario qualora i rilievi cumulati superino la soglia di 12.		

CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015	Pagina 8 di 11
-------------------------	-------------------------------------	--------------------------

4 Indicatori qualità relativi ai servizi continuativi

4.1 IQ11 – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio

Descrizione	Ritardo per la risoluzione dei malfunzionamenti software. I “malfunzionamenti” sono impedimenti all’esecuzione dell’applicazione/funzione o il riscontro di differenze fra l’effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l’attività dell’utente. La categoria di malfunzionamento sarà assegnata da ANAC con il supporto dei servizi SUP. Gli interventi di manutenzione correttiva (rientrano nel conteggio della metrica anche gli interventi che saranno eseguiti nel periodo di garanzia) effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo, hanno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento, al netto delle attività di competenza ANAC.		
Unità di misura	Numero di violazioni		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti di escalation da SUP del ticket relativo alla richiesta di intervento di manutenzione (<i>inizio</i>) • Presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore: Data, ora e minuti della comunicazione di aver preso in carico il problema segnalato (<i>presa carico</i>) • Rilascio della risoluzione di un malfunzionamento: Data, ora e minuti di registrazione che l’intervento è stato completato (realizzato, testato e consegnato a ANAC (<i>risoluzione</i>)) 		
Formula	Per ogni categoria: $r/n * 100 \geq y$ dove <i>r = numero delle segnalazioni risolte in ritardo</i> <i>n = numero totale segnalazioni nella categoria</i> <i>y = soglia % in numero di casi per la risoluzione nella categoria</i>		
Valore di soglia	Malfunzionamenti di Categoria 1 <i>tempo_risoluzione 4 ore nel 100% dei casi</i>		
	Malfunzionamenti di Categoria 2 <i>tempo_risoluzione 8 ore nel 100% dei casi</i>		
	Malfunzionamenti di Categoria 3 <i>tempo_risoluzione 24 ore nel 80% dei casi</i>		
	Malfunzionamenti di Categoria 4 <i>tempo_risoluzione 40 ore nel 80% dei casi</i>		
Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l’emissione di un rilievo sui servizi continuativi		
Note	Per il conteggio delle ore si fa riferimento all’orario di erogazione del servizio		

CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015	Pagina 9 di 11
-------------------------	-------------------------------------	--------------------------

4.2 IQ12 – Casi recidivi

Descrizione	Numero di interventi di manutenzione correttiva ripetuti per violazione del medesimo requisito funzionale/non funzionale		
Unità di misura	Numero di interventi di manutenzione (numero)		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi per violazione del medesimo requisito funzionale/non funzionale (<i>N_{case_recidivi}</i>)		
Formula	$IQ12 = N_{case_recidivi}$		
Valore di soglia	$IQ12 = 1$		
Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo sui servizi continuativi per ogni violazione ulteriore		
Note			

4.3 IQ13 – Tempestività di risposta servizio di supporto

Descrizione	L'indicatore misura la tempestività di chiusura dell'attività di indirizzamento della soluzione tecnica e di aggiornamento del sistema di knowledge management		
Unità di misura	Ore lavorative o frazione (numero)		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di analisi: Data, ora e minuti di escalation del ticket relativo alla segnalazione di anomalia applicativa (<i>data_ricezione</i>) • Chiusura dell'analisi: Data, ora e minuti di registrazione che l'analisi della problematica è stata completata con la definizione delle modalità di risoluzione dell'anomalia (<i>data_chiusura</i>) • Aggiornamento KM: Data, ora e minuti di aggiornamento del sistema di Knowledge Management (<i>data_km</i>) • Nr totale di richieste nel periodo di riferimento 		
Formula	$\frac{\sum_{j=1}^{tot_richieste} tempo_chiusura_j}{tot_richieste}$ <p>dove</p> <p><i>tot_richieste</i> = numero totale richieste ricevute nel periodo</p> <p><i>tempo_chiusura</i> = <i>data_chiusura</i> - <i>data_ricezione</i></p> <p><i>tempo_km</i> = <i>data_km</i> - <i>data_chiusura</i></p>		
Valore di soglia	<p><i>tempo_chiusura</i> = 4 ore</p> <p><i>tempo_km</i> = 8 ore</p>		
Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo sui servizi continuativi per ogni ora o frazione di ritardo		
Note	Per il conteggio delle ore si fa riferimento all'orario di erogazione del servizio		

CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015		Pagina 10 di 11
-------------------------	-------------------------------------	--	---------------------------

4.4 IQ14 – Rilievi sui servizi continuativi

Descrizione	I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati all'aggiudicatario tramite comunicazioni di rilievo. Ai fini della rilevazione del presente indicatore sono conteggiati tutti i rilievi prodotti dagli indicatori che come azione contrattuale prevedono l'applicazione di rilievi sui servizi continuativi.		
Unità di misura	Rilievo		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati da rilevare	• Nr = Numero rilievi sui servizi continuativi emessi nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ14 = Nr$		
Valore di soglia	$IQ14 = 6$		
Sanzione	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura del 5% del canone mensile dei servizi continuativi per ogni rilievo. La penale applicata al superamento della soglia comprende anche i rilievi al di sotto della soglia.		
Note			

CODICE DOCUMENTO	Data Documento 30/09/2015	Pagina 11 di 11
-------------------------	-------------------------------------	---------------------------