



**ANAC**

**Autorità Nazionale Anticorruzione**

## **Allegato 4**

**Affidamento dei servizi di manutenzione del  
prototipo del sistema di gestione delle  
segnalazioni di condotte illecite (c.d.  
whistleblowing)**

**Indicatori di Qualità della Fornitura**

<b>CODICE DOCUMENTO</b>	<b>Data Documento</b> 30/09/2015		<b>Pagina</b> 1 di 10
-------------------------	-------------------------------------	--	--------------------------

## 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	IQ4 – SLITTAMENTO DEI TEMPI DI CONSEGNA DEI DOCUMENTI DI CARATTERE GENERALE.....	5
2.4	IQ5 – SLITTAMENTO DEI TEMPI DI CONSEGNA DI UN PRODOTTO DI FASE O COMPLETAMENTO DI ATTIVITÀ .....	5
2.5	IQ6 – MANCATA APPROVAZIONE DELLA CONSEGNA .....	6
3	INDICATORI QUALITÀ RELATIVI AI SERVIZI A PROGETTO .....	6
3.1	IQ8 – TASSO DI CASI DI TEST ESEGUITI IN COLLAUDO CON ESITO NEGATIVO.....	6
3.2	IQ9 – RIPETIZIONE DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO IN FASE DI COLLAUDO.....	7
3.3	IQ10 – RILIEVI SUL PROGETTO.....	7
4	INDICATORI QUALITÀ RELATIVI AI SERVIZI CONTINUATIVI .....	8
4.1	IQ11 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL’OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO.....	8
4.2	IQ12 – CASI RECIDIVI.....	9
4.3	IQ13 – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA SERVIZIO DI SUPPORTO .....	9
4.4	IQ14 – RILIEVI SUI SERVIZI CONTINUATIVI .....	10

<b>CODICE DOCUMENTO</b>	<b>Data Documento</b> 30/09/2015	<b>Pagina</b> 2 di 10
-------------------------	-------------------------------------	--------------------------

## 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. Il mancato rispetto di questi indicatori aggiuntivi sarà sanzionato con l'emissione di un rilievo sul progetto (IQ8) o sui servizi continuativi (IQ12) 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

<b>Descrizione</b>	Ritardo relativo alla sostituzione su richiesta di ANAC, o per altri motivi, e durata dell'affiancamento.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi (numero)		
<b>Periodo di riferimento</b>	N/A	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad ogni inserimento / sostituzione di risorsa
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dp1 = Data prevista inserimento risorsa nel caso di inserimento iniziale, ovvero la data prevista nella proposta di intervento</li><li>• Dr = Data Richiesta sostituzione risorsa da parte di ANAC in corso di intervento</li><li>• Dp2 = Data prevista inserimento risorsa nel caso di sostituzione per altri motivi, non su richiesta di ANAC</li><li>• Di = Data Inserimento Risorsa</li></ul>		
<b>Formula</b>	<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>		
<b>Valore di soglia</b>	<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>		
<b>Sanzione</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella		
<b>CODICE DOCUMENTO</b>	<b>Data Documento</b> 30/09/2015		<b>Pagina</b> 3 di 10

	misura di € 500,00 per ogni giorno lavorativo di scostamento dalla soglia
<b>Note</b>	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)

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

<b>CODICE DOCUMENTO</b>	<b>Data Documento</b> 30/09/2015		<b>Pagina</b> 4 di 10
-------------------------	-------------------------------------	--	--------------------------

### 2.3 IQ3 – Slittamento dei tempi di consegna dei documenti di carattere generale

<b>Descrizione</b>	L'indicatore si riferisce al ritardo nella consegna dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano di Lavoro esecutivo</li> <li>•</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi (numero)		
<b>Periodo di riferimento</b>	N/A	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad ogni consegna di prodotto
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dc = Data di consegna effettiva</li> <li>• Dp = Data di consegna prevista</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$Ritardo\ consegna = Dc - Dp$		
<b>Valore di soglia</b>	$Ritardo\ consegna = 0$		
<b>Sanzione</b>	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		
<b>Note</b>	In caso di mancata approvazione di un piano consegnato, l'indicatore si applica alle nuove date di consegna stabilite.		

### 2.4 IQ4 – Slittamento dei tempi di consegna di un prodotto di fase o completamento di attività

<b>Descrizione</b>	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		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi (numero)		
<b>Periodo di riferimento</b>	N/A	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad ogni consegna di un prodotto di fase, o completamento di attività
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dc = Data di consegna effettiva</li> <li>• Dp = Data di consegna pianificata</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$Ritardo\ consegna = Dc - Dp$		
<b>Valore di soglia</b>	$Ritardo\ consegna = 0$		
<b>Sanzione</b>	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.		
	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.		
	<b>Deliverable</b>	<b>N. Rilievi</b>	

<b>CODICE DOCUMENTO</b>	<b>Data Documento</b> 30/09/2015		<b>Pagina</b> 5 di 10
-------------------------	-------------------------------------	--	--------------------------

	Rilascio del software realizzato	2 (rif. IQ8)
	Altri deliverable	1 (rif. IQ8 o IQ12 a seconda della tipologia di attività)
<b>Note</b>		

## 2.5 IQ5 – Mancata approvazione della consegna

<b>Descrizione</b>	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.		
<b>Unità di misura</b>	Mancata approvazione		
<b>Periodo di riferimento</b>	N/A	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad ogni consegna di un prodotto di fase, o completamento di attività
<b>Dati da rilevare</b>	<i>Ma = N. di mancate approvazioni dello stesso prodotto</i>		
<b>Formula</b>	$IQ5 = Ma$		
<b>Valore di soglia</b>	IQ5 = 1		
<b>Sanzione</b>	Ciascuna mancata approvazione oltre la soglia comporta l'emissione di un rilievo sul progetto (IQ8) o sui servizi continuativi (IQ12) a seconda della natura del servizio		
<b>Note</b>	Si applica ad ogni singolo prodotto di una consegna		

## 3 Indicatori qualità relativi ai servizi a progetto

### 3.1 IQ6 – Tasso di casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo

<b>Descrizione</b>	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.		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale		
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine della fase di collaudo dell'intervento
<b>Dati da rilevare</b>	N_test_ko=Casi di test pianificati, eseguiti con esito negativo in collaudo Tot_test= Casi di test eseguiti in collaudo		
<b>Formula</b>	$IQ6 = N\_test\_ko / Tot\_test * 100$		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ6 \leq 10\%$		
<b>Sanzione</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella		
<b>CODICE DOCUMENTO</b>	<b>Data Documento</b>		<b>Pagina</b>
	30/09/2015		6 di 10

	<p>misura dell'1% del valore complessivo del progetto (come risultante dall'ultimo Piano di lavoro approvato.</p> <p>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.</p>
<b>Note</b>	L'indicatore deve essere rilevato per ogni collaudo, compresi i collaudi successivi ad un precedente collaudo negativo.

### 3.2 IQ7 – Ripetizione delle richieste di intervento in fase di collaudo

<b>Descrizione</b>	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.		
<b>Unità di misura</b>	Ncn= numero di sedute di collaudo sospese per richieste di intervento		
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine della fase di collaudo dell'intervento
<b>Dati da rilevare</b>	N_sedute_ko=n. di sedute di collaudo con esito negativo		
<b>Formula</b>	$IQ7=N\_sedute\_ko$		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ7=1$		
<b>Sanzione</b>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>		
<b>Note</b>	L'indicatore deve essere rilevato per seduta fino a quando il collaudo ha esito positivo.		

### 3.3 IQ8 – Rilievi sul progetto

<b>Descrizione</b>	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.		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo		
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del progetto	<b>Frequenza di misurazione</b>	All'approvazione dell'ultimo deliverable di progetto
<b>Dati da rilevare</b>	• Nr = Numero rilievi emessi sul progetto		
<b>Formula</b>	$IQ8=Nr$		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ8=6$ per progetto		
<b>Sanzione</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella		

<b>CODICE DOCUMENTO</b>	<b>Data Documento</b> 30/09/2015		<b>Pagina</b> 7 di 10
-------------------------	-------------------------------------	--	--------------------------

	misura di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• per interventi di manutenzione adeguativa: € 1,00 per ogni PF di ciascun servizio applicativo impattato dall'intervento.</li> </ul>
<b>Note</b>	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.

## 4 Indicatori qualità relativi ai servizi continuativi

### 4.1 IQ9 – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio

<b>Descrizione</b>	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.		
<b>Unità di misura</b>	Numero di violazioni		
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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>)</li> <li>• 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>)</li> <li>• 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>))</li> </ul>		
<b>Formula</b>	Per ogni categoria: $r/n * 100 \geq y$ dove <i>r</i> = numero delle segnalazioni risolte in ritardo <i>n</i> = numero totale segnalazioni nella categoria <i>y</i> = soglia % in numero di casi per la risoluzione nella categoria		
<b>Valore di soglia</b>	<b>Malfunzionamenti di Categoria 1</b> <i>tempo_risoluzione 4 ore nel 100% dei casi</i>		

<b>CODICE DOCUMENTO</b>	<b>Data Documento</b> 30/09/2015		<b>Pagina</b> 8 di 10
-------------------------	-------------------------------------	--	--------------------------



	<b>Malfunzionamenti di Categoria 2</b> <i>tempo_risoluzione 8 ore nel 100% dei casi</i>
	<b>Malfunzionamenti di Categoria 3</b> <i>tempo_risoluzione 24 ore nel 80% dei casi</i>
	<b>Malfunzionamenti di Categoria 4</b> <i>tempo_risoluzione 40 ore nel 80% dei casi</i>
<b>Sanzione</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo sui servizi continuativi
<b>Note</b>	Per il conteggio delle ore si fa riferimento all'orario di erogazione del servizio

## 4.2 IQ10 – Casi recidivi

<b>Descrizione</b>	Numero di interventi di manutenzione correttiva ripetuti per violazione del medesimo requisito funzionale/non funzionale		
<b>Unità di misura</b>	Numero di interventi di manutenzione (numero)		
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi per violazione del medesimo requisito funzionale/non funzionale ( <i>Ncase_recidivi</i> )		
<b>Formula</b>	$IQ10 = Ncase\_recidivi$		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ10 = 1$		
<b>Sanzione</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo sui servizi continuativi per ogni violazione ulteriore		
<b>Note</b>			

## 4.3 IQ11 – Tempestività di risposta servizio di supporto

<b>Descrizione</b>	L'indicatore misura la tempestività di chiusura dell'attività di indirizzamento della soluzione tecnica e di aggiornamento del sistema di knowledge management		
<b>Unità di misura</b>	Ore lavorative o frazione (numero)		
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di analisi: Data, ora e minuti di escalation del ticket relativo alla segnalazione di anomalia applicativa (<i>data_ricezione</i>)</li> <li>• 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>)</li> <li>• Aggiornamento KM: Data, ora e minuti di aggiornamento del sistema di Knowledge Management (<i>data_km</i>)</li> <li>• Nr totale di richieste nel periodo di riferimento</li> </ul>		

<b>CODICE DOCUMENTO</b>	<b>Data Documento</b> 30/09/2015	<b>Pagina</b> 9 di 10
-------------------------	-------------------------------------	--------------------------

<b>Formula</b>	$\frac{\sum_{j=1}^{tot\_richieste} tempo\_chiusura_j}{tot\_richieste}$ <p>dove  <i>tot_richieste</i> = numero totale richieste ricevute nel periodo  <i>tempo_chiusura</i> = data_chiusura-data_ricezione  <i>tempo_km</i>=data_km-data_chiusura</p>
<b>Valore di soglia</b>	<i>tempo_chiusura</i> = 4 ore <i>tempo_km</i> = 8 ore
<b>Sanzione</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo sui servizi continuativi per ogni ora o frazione di ritardo
<b>Note</b>	Per il conteggio delle ore si fa riferimento all'orario di erogazione del servizio

#### 4.4 IQ12 – Rilievi sui servizi continuativi

<b>Descrizione</b>	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.		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo		
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestre
<b>Dati da rilevare</b>	• Nr = Numero rilievi sui servizi continuativi emessi nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$IQ12=N_r$		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ12=6$		
<b>Sanzione</b>	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.		
<b>Note</b>			

<b>CODICE DOCUMENTO</b>	<b>Data Documento</b> 30/09/2015	<b>Pagina</b> 10 di 10
-------------------------	-------------------------------------	---------------------------