


APPENDICE 2 AL CAPITOLATO


INDICATORI DI QUALITÀ

Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
	Pag. 2 a 28		

INDICE

1. Premessa	4
2. Definizioni	5
3. IQ 1 – Indicatori Qualità per i Servizi di Supporto Organizzativo	6
3.1 IQ 1.1 – Personale inadeguato	6
3.2 IQ 1.2 – Rispetto di una scadenza contrattuale	7
3.3 IQ 1.3 – Rilievi sulla fornitura	7
3.4 IQ 1.4 – <i>Turn over</i> delle figure professionali indicate in offerta	8
3.5 IQ 1.5 – <i>Turn over</i> delle figure professionali impiegate nel progetto	9
4. IQ 2 – Indicatori Qualità per Servizi ICT e Sviluppo Software	10
4.1 IQ 2.1 – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo	10
4.2 IQ 2.2 – Tasso di Casi di <i>test</i> eseguiti in collaudo con esito negativo	11
4.3 IQ 2.3 – Giorni di sospensione del collaudo	12
4.4 IQ 2.4 – Difettosità in avvio in esercizio	13
4.5 IQ 2.5 – Densità di commenti	14
4.6 IQ 2.6 – Tasso di Complessità Essenziale (nuovi moduli)	14
4.7 IQ 2.7 – Tasso di Complessità Ciclomantica (nuovi moduli)	15
4.8 IQ 2.8 – Assenza Violazioni Critiche (nuovi moduli)	16
4.9 IQ 2.9 – Miglioramento Debito Tecnico (moduli preesistenti)	17
5. IQ 3 – Indicatori Qualità per Gestione del portafoglio applicativo – Gestione Applicativi e Basi Dati	18
5.1 IQ 3.1 – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione	18
5.2 IQ 3.2 – Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo	18
5.3 IQ 3.3 – Tempo di risoluzione <i>Ticket Help Desk</i> Applicativo	19
5.4 IQ 3.4 – Tempo di Presa in Carico <i>Ticket Help Desk</i> Applicativo	20
6. IQ 4 – Indicatori Qualità per Manutenzione Correttiva del Servizio Gestione Applicativa ..	22
6.1 IQ 4.1 – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio (per singolo intervento)	22
6.2 IQ 4.2 – Interventi di manutenzione correttiva recidivi	23
7. IQ 5 – Indicatori Qualità per Servizio di Supporto Operativo	25

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ	
	Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio	
	Pag. 3 a 28	

7.1	IQ 5.1 – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto	25
7.2	IQ 5.2 – Efficacia di un'attività del Servizio di Supporto	25
7.3	IQ 5.3 – Tempo di risoluzione Servizi di Assistenza	26
7.4	IQ 5.4 – Tempo di Presa in Carico <i>Richiesta Assistenza</i>	27


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio			
			Pag. 4 a 28	

1. PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità del Contratto con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento;
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure;
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore;
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore;
- i dati elementari da rilevare per la misura;
- le eventuali regole di campionamento;
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare;
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia;
- le eventuali azioni contrattuali a seguito di non soddisfazione degli obiettivi degli indicatori di qualità;
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

Gli indicatori di qualità, come indicato nel Capitolato Tecnico, possono essere richiamati nei singoli PAI relativamente a tutte le attività previste a consumo.

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ			
	Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio			
			Pag. 5 a 28	

2. DEFINIZIONI

Classificazione dei malfunzionamenti

I malfunzionamenti (difetti/errori/anomalie) rilevati dalla Società Appaltante e/o dall'utenza sono classificati in base alle seguenti tipologie. In sistemi complessi, la Società Appaltante potrà individuare più categorie.


- **non bloccante:** malfunzione che non inibisce l'operatività da parte dell'utente; l'utente può cioè ugualmente pervenire ai risultati attesi anche mediante l'utilizzo di altre funzionalità offerte dal sistema e senza aggravio per l'utente;
- **bloccante:** malfunzione che rende totalmente o parzialmente non utilizzabili all'utente una o più funzionalità dell'applicazione.

In genere le anomalie rilevate sulla documentazione a corredo del prodotto software (ad es. Manuale Utente, Manuale di Gestione, ecc.) sono malfunzionamenti non bloccanti, almeno in collaudo e quando l'applicazione non è particolarmente diffusa.

Obiettivo e intervento

Unità organica di lavoro, affidabile all'Appaltatore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista dell'Appaltatore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.

L'obiettivo è rappresentato all'interno di un intervento, normalmente gestito all'interno di PAI (Piano di Intervento) sulla piattaforma documentale della Società Appaltante.

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
	Pag. 6 a 28		


3.IQ 1 – INDICATORI QUALITÀ PER I SERVIZI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO

Di seguito sono descritti gli Indicatori di Qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad esempio il rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, predisposizione ambienti, attività di subentro, documenti di *AS IS* e di *TO BE* nelle attività di *Change Management* e di Ridisegno dei processi, Studi di Fattibilità, ecc.), adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura, rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto e allegati).

3.1 IQ 1.1 – Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure che pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo nel corso della fornitura la Società Appaltante ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta al ruolo richiesto e ne ha chiesto la rimozione.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dalla Società Appaltante		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail lettere verbali Sistema documentale della Società Appaltante
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Società Appaltante (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ 1.1 = <i>Nrisorse_inadeg</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 1.1 = 0		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 7 a 28	

Azioni contrattuali	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Personale inadeguato" pari all'1% dell'importo contrattuale per ogni risorsa inadeguata
Eccezioni	Nessuna


3.2 IQ 1.2 – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'Offerta Tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate in un piano di lavoro approvato.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documenti di pianificazione Sistema documentale della Società Appaltante
Periodo di riferimento	Mensilmente	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ 1.2 = data_eff - data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 1.2 <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni 7 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Società Appaltante applicherà la penale "Slittamento di una scadenza contrattuale" pari all'1% dell'importo contrattuale. <i>A titolo di esempio: RSCT = 8, comporterà l'applicazione di una penale pari alla somma di 1% per il primo giorno e di un altro 1% gli altri 7 giorni di ritardo.</i>		
Eccezioni	Nessuna		

3.3 IQ 1.3 – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamata Rilievo) dalla Società Appaltante per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiati da specifici indicatori di qualità.


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 8 a 28	

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti alle obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	IQ 1.3 = <i>Nrilievi_forn</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 1.3 = 5		
Azioni contrattuali	<p>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale <i>una tantum</i> "Eccesso di rilievi sulla fornitura" pari all'1‰ dell'importo contrattuale.</p> <p>La Società Appaltante fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.</p>		
Eccezioni	Nessuna		

3.4 IQ 1.4 - *Turn over* delle figure professionali indicate in offerta

L'indicatore di qualità misura la modifica unilaterale da parte dell'Appaltatore delle risorse nominative indicate in fase di offerta nel corso di erogazione dell'attività.

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Corrispondenza dei CV indicati in fase di offerta con il personale effettivamente utilizzato in fornitura		
Unità di misura	Numero di risorse	Fonte dati	Offerta tecnica Documenti di progetto
Periodo di riferimento	annuale	Frequenza di misurazione	annuale
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati i nominativi indicati in offerta e quelli effettivamente impiegati sul progetto		


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 9 a 28	

Regole di campionamento	Nessuna
Formula	Differenza fra i nominativi indicati in offerta e quelli effettivamente impiegati nella prestazione
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	IQ 1.4 \leq 0
Azioni contrattuali	Per ogni risorsa impiegata che sia diversa da quella indicata in offerta la Società Appaltante applicherà la penale pari all'1‰ dell'importo contrattuale complessivo
Eccezioni	Nessuna

3.5 IQ 1.5 – *Turn over* delle figure professionali impiegate nel progetto

L'indicatore di qualità misura il *turn over* del personale impiegato nella fornitura.

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Elevato turn over nel gruppo di progetto		
Unità di misura	Numero di risorse	Fonte dati	CV allegati al contratto Documenti di progetto
Periodo di riferimento	annuale	Frequenza di misurazione	annuale
Dati da rilevare	e = Num. Risorse sostituite senza una richiesta della Società Appaltante d = Numero totale di risorse impiegate nel progetto come risulta dai CV allegati al contratto		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ 1.5 $= e/d \cdot 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 1.5 \leq 10%		
Azioni contrattuali	Per ogni sostituzione di risorsa senza richiesta dalla Società Appaltante oltre il limite di soglia indicato, la penale applicabile è pari allo 1 per mille del corrispettivo complessivo di aggiudicazione di gara, IVA esclusa		
Eccezioni	Nessuna		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
	Pag. 10 a 28		

4.IQ 2 – INDICATORI QUALITÀ PER SERVIZI ICT E SVILUPPO SOFTWARE

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai Servizi ICT e Sviluppo Software. L'obiettivo IQ 2.1 si applica anche ai servizi di supporto propedeutici ai servizi ICT e Sviluppo Software per ogni deliverable richiesto dalla Società Appaltante, siano le attività pianificate all'interno dell'obiettivo realizzativo siano esse un obiettivo separato.

4.1 IQ 2.1 – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo


L'indicatore di qualità IQ 2.1 misura il rispetto di una scadenza temporale (ad es. data prevista di consegna di un prodotto, data prevista di "pronti al collaudo", data prevista termine collaudo con esito positivo, ecc.) definita formalmente (ad es. piano di lavoro obiettivo approvato).

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o *standard* definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto;
- termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita nel piano di lavoro approvato (o analogo documento)		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Documenti di pianificazione Comunicazioni Sistema documentale della Società Appaltante
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza dell'obiettivo vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 11 a 28	


Formula	IQ 2.1 (scad_ob) = data_eff - data_prev
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	IQ 2.1 (scad_ob) <= 5
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, la Società Appaltante applicherà la penale "Mancato rispetto di una scadenza di obiettivo" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il servizio realizzativo nel contratto di fornitura
Eccezioni	Nessuna

4.2 IQ 2.2 – Tasso di Casi di *test* eseguiti in collaudo con esito negativo

L'Appaltatore è sempre tenuto alla predisposizione del piano di *test* da far approvare dalla Società Appaltante (*test* unitari, *test* funzionali, di sistema, di sicurezza, di accessibilità, di *performance*, di compatibilità, ecc.) e all'esecuzione dei casi di *test* pianificati sino al loro positivo esito e/o superamento delle soglie di qualità definite minime per la tecnologia/linguaggio/finalità del *sw*: ciò rappresenta la preconditione per la consegna del *software* realizzato e dunque per l'avvio al collaudo. A partire dal piano di *test*, la Società Appaltatrice redigerà il piano di collaudo che dovrà essere approvato dalla Società Appaltante. L'Appaltatore è l'unico responsabile della completa verifica della qualità tecnica e rispondenza funzionale del *software*: in nessun caso può consegnare *sw* non pienamente verificato e testato alla Società Appaltante.

L'indicatore di qualità misura il rapporto tra i casi di collaudo eseguiti con esito negativo e il totale dei casi di collaudo eseguiti in collaudo. Deve essere rilevato per ogni collaudo, compresi i collaudi successivi ad un precedente collaudo negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di casi di <i>test</i> eseguiti con esito negativo rispetto al totale dei casi di collaudo eseguiti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di <i>Test</i> - Realizzazione Rapporto di collaudo Piattaforma documentale della Società Appaltante
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - casi di <i>test</i> pianificati, eseguiti con esito negativo in collaudo (N_test_not_ok) - casi di <i>test</i> eseguiti in collaudo (Tot_test) 		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 12 a 28	


Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$IQ\ 2.2 = (N_test_not_ok / Tot_test) * 100$
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$
Valore di soglia	$IQ\ 2.2 \leq 15\ %$
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale <i>una tantum</i> " Test negativi in collaudo " pari all'1% del valore contrattualmente fissato per il servizio realizzativo nel contratto di fornitura. Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Società Appaltante.
Eccezioni	Nessuna

4.3 IQ 2.3 – Giorni di sospensione del collaudo

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo realizzativo (di sviluppo, di MEV, di personalizzazione, di manutenzione adeguativa, ecc.) per cause imputabili all'Appaltatore.

Qualora il Piano di *test* consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili all'Appaltatore		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazioni di sospensione del collaudo e di ripresa Piattaforma documentale della Società Appaltante
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data della singola sospensione collaudo ($Data_sospensione_i$) - Data della singola di ripresa del collaudo ($Data_ripresa_j$) - Numero di sospensioni del collaudo ($Nsosp$) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capitati, per le successive)		
Formula	$IQ\ 2.3 = \sum_1^{Nsosp} (Data_ripresa_i - Data_sospensione_i)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 13 a 28	

Valore di soglia	IQ 2.3 = 1
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, la Società Appaltante applicherà la penale “ Sospensione del collaudo ” pari all'1‰ dell'importo fissato per il servizio realizzativo nel contratto di fornitura.
Eccezioni	Nessuna

4.4 IQ 2.4 – Difettosità in avvio in esercizio

Per ogni obiettivo nell'ambito dei servizi ICT e Sviluppo software rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti bloccanti e non bloccanti, nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio		
Unità di misura	Difettosità	Fonte dati	Piattaforma di <i>trouble ticketing</i> messa a disposizione dall'Appaltatore e affiancata a quella della Società Appaltante oppure comunicazioni
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero totale di malfunzionamenti bloccanti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz_bl) Numero totale di malfunzionamenti non bloccanti delle funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz_no_bl)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Valore Soglie	IQ 2.4 (bloccanti) = 1 IQ 2.4 (non bloccanti) ≤ 5		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Azioni contrattuali	Per ciascun errore eccedente il valore di soglia la Società Appaltante applicherà la penale “ Eccesso di malfunzionamenti in avvio di esercizio ” pari all'1‰ dell'importo contrattualmente calcolato per l'obiettivo realizzativo		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
	Pag. 14 a 28		


4.5 IQ 2.5 – Densità di commenti

Tutti gli indicatori di qualità del *software* devono essere contestualizzati su linguaggio, tecnologia o tipologia di *software* e devono essere aggiornate sulla base delle ISO relative alle qualità del *software* emesse e relative modalità e tecniche di misurazione.

Caratteristica	Manutenibilità	Sotto caratteristica	Leggibilità
Aspetto da valutare	Densità dei commenti nel <i>software</i> sviluppato		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piattaforma SonarQube della Società Appaltante o analogo strumento di analisi qualità del <i>software</i>
Periodo di riferimento	Mese precedente alla misurazione	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	n_comm = Numero di linee di commento nel prodotto n_LOC = Numero complessivo di LOC del prodotto		
Momento della misurazione	Alla messa in esercizio del <i>software</i> .		
Formula	$IQ\ 2.5 = (n_comm / n_LOC) * 100$		
Valore Soglie	IQ 2.5 >15%		
Regole di arrotondamento	Per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 Per eccesso se la prima cifra decimale è > 5		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i prodotti / componenti realizzati / modificati da un intervento e messi in esercizio nel periodo. Si applica solo a <i>software</i> nuovo od oggetto di MEV		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della relativa penale “ Test negativi in collaudo ”. Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Società Appaltante		
Note	La misura si rileva per ogni prodotto /componente che ricade nel campione. Nel caso l'intervento realizzi / modifichi più prodotti /componenti, vanno rilevati tanti livelli di servizio quanti sono questi prodotti / componenti.		

4.6 IQ 2.6 – Tasso di Complessità Essenziale (nuovi moduli)


Tutti gli indicatori di qualità del *software* devono essere contestualizzati su linguaggio, tecnologia o tipologia di *software* e devono essere aggiornate sulla base delle ISO relative alle qualità del *software* emesse e relative modalità e tecniche di misurazione.

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 15 a 28	

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di nuovi moduli sviluppati con <i>Essential complexity</i> soddisfacente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piattaforma SonarQube della Società Appaltante o analogo strumento di analisi qualità del <i>software</i>
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - ECM di un modulo <i>software</i> nuovo (Essential Complexity di Modulo) - Numero totale di moduli <i>software</i> nuovi sviluppati (T_moduli) 		
Formula	$IQ\ 2.6 = \frac{N_{moduli} (ECM_{modulo} \leq valore_limite)}{T_{moduli}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	IQ 2.6 (<i>valore_limite</i> ≤ 4) ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della relativa penale " Test negativi in collaudo ". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Società Appaltante		
Eccezioni	Nessuna		

4.7 IQ 2.7 – Tasso di Complessità Ciclomatica (nuovi moduli)

Caratteristica	Manutenibilità	Sotto caratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Percentuale di nuovi moduli sviluppati con complessità ciclomatica di McCabe soddisfacente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piattaforma SonarQube della Società Appaltante o analogo strumento di analisi qualità del <i>software</i>
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	CCM di un modulo <i>software</i> nuovo (Complessità Ciclomatica modulo) Numero totale di moduli <i>software</i> nuovi sviluppati (Tmoduli)		


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 16 a 28	

Formula	$IQ\ 2.7 = \frac{N_{moduli} (CCM_{modulo} \leq \text{valore_limite})}{T_{moduli}} \times 100$
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - all'intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 0,5 - all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5
Valore di soglia	IQ 2.7 (<i>valore_limite</i> ≤ 10) ≥ 95%
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della relativa penale " Test negativi in collaudo ". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Società Appaltante
Eccezioni	Nessuna

4.8 IQ 2.8 – Assenza Violazioni Critiche (nuovi moduli)

Il *software* realizzato deve essere esente da Violazioni Critiche o non conformità rilevabili attraverso le metriche del *Consortium for IT Software Quality*, integrate da linee guida/*best practice* per linguaggio e tecnologia nonché dalle proposte migliorative dell'Appaltatore.


Caratteristica	Manutenibilità	Sotto caratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Assenza di violazioni critiche		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Strumenti di analisi qualità del <i>software</i>
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Piattaforma SonarQube della Società Appaltante o analogo strumento di analisi qualità del <i>software</i>
Dati da rilevare	Violazioni e non conformità per ogni metrica (Nr_Violazione)		
Formula	Nr_Violazione= zero		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IQ 2.8 = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della relativa penale " Test negativi in collaudo ". Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Società Appaltante		
Eccezioni	Nessuna		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 17 a 28	

4.9 IQ 2.9 – Miglioramento Debito Tecnico (moduli preesistenti)

Il *software* modificato (servizi realizzativi di evoluzione, personalizzazione, adeguativa e anche manutenzione correttiva) non può peggiorare la qualità intrinseca del *software* in esercizio. Pertanto, con riferimento alla rilevazione di inizio fornitura o *ante* modifica, tutte le caratteristiche e sotto caratteristiche del *software* devono essere mantenute o migliorate, riducendo il debito tecnico di inizio fornitura.

Caratteristica	tutte	Sottocaratteristica	tutte
Aspetto da valutare	Nessun peggioramento		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Strumenti di analisi qualità del <i>software</i>
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Tutti i cicli di analisi qualità del <i>software</i> (Al termine del periodo di riferimento)
Dati da rilevare	Metriche peggiorate (Nr_KO_metrica)		
Formula	Nr_KO_metrica= zero		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IQ 2.9 = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della relativa penale “ Test negativi in collaudo ”. Il nuovo collaudo inizierà alla data fissata dalla Società Appaltante		
Eccezioni	Nessuna		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 18 a 28	

5.IQ 3 – INDICATORI QUALITÀ PER GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO – GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI


5.1 IQ 3.1 – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale concordata		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni o Documenti di pianificazione Piattaforma di gestione interventi
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 		
Formula	IQ 3.1 (scad) = data_eff - data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 3.1 (scad) <= 0		
Azioni contrattuali	per ogni 3 giorni lavorativi o frazione, la Società Appaltante applicherà la penale "Mancato rispetto di una scadenza in gestione" pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato per il servizio realizzativo nel contratto di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		

5.2 IQ 3.2 – Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità dei servizi di gestione		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Comunicazioni Piattaforma di gestione interventi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 19 a 28	

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità dei servizi di gestione		
Dati elementari da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione (applicativi o siti <i>web</i>) (<i>Nsegnalazioni_indisp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione effettuate dalla Società Appaltante e formalizzate all'Appaltatore nel periodo di riferimento		
Formula	IQ 3.2 = <i>Nsegnalazioni_indisp</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 3.2 = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni segnalazione eccedente il valore di soglia la Società Appaltante applicherà la penale " Indisponibilità del servizio di gestione " pari all'1% dell'importo contrattualmente previsto per il servizio		
Eccezioni	Nessuna		

5.3 IQ 3.3 – Tempo di risoluzione *Ticket Help Desk* Applicativo

L'indicatore di qualità misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di richieste di assistenza risolte (es. manutenzione correttiva), dopo aver identificato la causa (*ticket* sulla piattaforma di *trouble ticketing* messa a disposizione dall'Appaltatore e affiancata a quella della Società Appaltante).

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura (piattaforma di <i>trouble ticketing</i> messa a disposizione dall'Appaltatore e affiancata a quella della Società Appaltante)
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
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/inoltro gruppo con diagnosi (Data_presa_in_carico) - Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento 		


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 20 a 28	

Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute
Formula	$IQ\ 3.3 = \frac{\text{Num_richieste}(\text{TPC} \leq \text{TP})}{\text{Num_richieste_pervenute}}$ Dove: $\text{TPC} = \text{Data_presa_in_carico} - \text{Data_ricezione}$ $\text{TP} = 1$ ora per <i>ticket</i> con priorità urgente $\text{TP} = 2$ ore per <i>ticket</i> con priorità alta $\text{TP} = 3$ ore per <i>ticket</i> con priorità media e bassa
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	$IQ\ 3.3 \geq 99\%$
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia la Società Appaltante applicherà la penale "Mancata Tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza" pari all'1% dell'importo contrattualmente previsto per il relativo servizio di gestione
Eccezioni	Nessuna


5.4 IQ 3.4 – Tempo di Presa in Carico *Ticket Help Desk* Applicativo

L'indicatore di qualità misura l'efficacia della prestazione mediante il tempo medio di presa in carico di una segnalazione di problema (*ticket* sulla piattaforma di *trouble ticketing* messa a disposizione dall'Appaltatore e affiancata a quella della Società Appaltante).

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura (piattaforma di <i>trouble ticketing</i> messa a disposizione dall'Appaltatore e affiancata a quella della Società Appaltante)
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 21 a 28	

Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_assegnazione) - Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta/inoltro gruppo con diagnosi (Data_risoluzione) - Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute
Formula	$IQ\ 3.4 = \frac{\text{Num_richieste}(\text{TRS} \leq \text{TR})}{\text{Num_richieste_pervenute}}$ <p>Dove:</p> <p>TRS = Data_risoluzione - Data_assegnazione</p> <p>TR = 3 ore per <i>ticket</i> con priorità urgente</p> <p>TR = 5 ore per <i>ticket</i> con priorità alta</p> <p>TR = 12 ore per <i>ticket</i> con priorità media</p> <p>TR = 24 ore per <i>ticket</i> con priorità bassa</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	$IQ\ 3.4 \geq 99\%$
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia la Società Appaltante applicherà la penale " Mancata Tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza " pari all'1% dell'importo contrattualmente previsto per il relativo servizio di gestione
Eccezioni	Nessuna

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
	Pag. 22 a 28		


6.IQ 4 - INDICATORI QUALITÀ PER MANUTENZIONE CORRETTIVA DEL SERVIZIO GESTIONE APPLICATIVA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano alla componente di Manutenzione correttiva del servizio di Gestione Applicativa.

6.1 IQ 4.1 – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio (per singolo intervento)

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino del *software* applicativo in esercizio eseguito nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Efficienza		Sotto caratteristica	Efficienza temporale	
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del <i>software</i> applicativo in esercizio a seguito di un malfunzionamento				
Unità di misura	Ore solari per errori bloccanti, lavorative negli altri casi (a multipli di mezze giornate lavorative)		Fonte dati	Sistema di tracciatura (piattaforma di <i>trouble ticketing</i> messa a disposizione dall'Appaltatore e affiancata a quella della Società Appaltante)	
Periodo di riferimento	Il mese precedente la rilevazione		Frequenza di misurazione	Mensile	
Dati da rilevare	Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>](inizio) Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>)				
Formula	IQ 4.1 = termine - inizio - TRO (ore, minuti)				
Regole di arrotondamento	Nessuna				
Valore di soglia		<i>Bloccante (in garanzia)</i>	<i>Bloccante (non in garanzia)</i>	<i>Non Bloccante (In garanzia)</i>	<i>Non Bloccante (Non In garanzia)</i>
	IQ 4.1	≤ 1 gg lavorativo	≤ 1,5 gg lavorativo	≤ 3 gg lavorativi (<i>esclusi sabato e festivi</i>)	≤ 4 gg lavorativi (<i>esclusi sabato e festivi</i>)


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 23 a 28	


Azioni contrattuali	per ogni 4 ore (come sopra definite) di superamento del valore di soglia comporterà per l'applicazione della penale "Ripristino dell'operatività in esercizio" così definita: <ul style="list-style-type: none"> ➤ pari allo 0,5% per errori bloccanti o pari allo 0,25% per errori non bloccanti dell'importo contrattualmente definito per il servizio di gestione applicativa per malfunzionamenti sul sw affidato ad inizio fornitura; ➤ pari allo 0,5% per errori bloccanti o pari allo 0,25% per errori non bloccanti del valore complessivo del servizio realizzativo per i malfunzionamenti su software rilasciato (realizzato o modificato) dall'Appaltatore durante la fornitura.
Eccezioni	Nessuna

6.2 IQ 4.2 – Interventi di manutenzione correttiva recidivi

Misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni misurando la percentuale di errori che si ripresentano dopo l'intervento correttivo.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	Sistema di tracciatura (piattaforma di <i>trouble ticketing</i> messa a disposizione dall'Appaltatore e affiancata a quella della Società Appaltante)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_ricorsivi</i>)		
Formula	IQ 4.2 = <i>Ncase_ricorsivi</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 4.2 = 0		
Azioni contrattuali	Ogni caso recidivo eccedente il valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " Interventi di manutenzione correttiva recidivi " pari all'1% dell'importo contrattualmente definito per il servizio di gestione applicativa		
Eccezioni	Nessuna		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ			
	Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio			
			Pag. 24 a 28	

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
	Pag. 25 a 28		

7.IQ 5 – INDICATORI QUALITÀ PER SERVIZIO DI SUPPORTO OPERATIVO


7.1 IQ 5.1 – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto

L'indicatore di qualità misura il rispetto della data di consegna e o erogazione di un'attività concordata / pianificata.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio tecnico-specialistico e il servizio di supporto		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Rilevazione separata per ciascun servizio		
Formula	IQ 5.1 (scad_ob) = data_eff - data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 5.1 (scad_ob) <= 0 (le scadenze possono essere anticipate)		
Azioni contrattuali	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia la Società Appaltante applicherà la penale “Mancato rispetto di una scadenza del servizio di supporto o del servizio tecnico-specialistico” pari all'1‰ dell'importo contrattualmente previsto per il servizio		
Eccezioni	Nessuna		

7.2 IQ 5.2 – Efficacia di un'attività del Servizio di Supporto

L'indicatore di qualità misura il raggiungimento delle finalità di ottimizzazione dei processi, di efficacia dell'attività richiesta. Ad attivazione dell'intervento devono essere definiti gli specifici *target* oggettivamente misurabili come ad esempio la riduzione tempi di lavorazione di una pratica amministrativa da 1 giorno a 2 ore, numero pratiche amministrative disponibili *on-line* per gli utenti con i tempi per fasi di lavorazione, ecc.


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
	Pag. 26 a 28		

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Ottimizzazione processi
Aspetto da valutare	Raggiungimento delle finalità dell'intervento di supporto		
Unità di misura	numero	Fonte dati	Documentazione di intervento
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascun intervento <ul style="list-style-type: none"> - Metriche di scopo _ soglia ($soglia_i_scopo_i$) - Rilevazione _soglia_effettiva ($soglia_i_eff_i$) 		
Regole di campionamento	Eventualmente definite dalla Società Appaltante all'attivazione dell'intervento		
Formula	IQ 5.2_OK se $soglia_data_eff \leq soglia_i_eff_i = soglia_i_scopo_i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 5.2_OK = VERO (ogni metrica di scopo deve essere soddisfatta)		
Azioni contrattuali	Nel caso di non raggiungimento delle metriche di scopo prefissate per l'attività di supporto e misurate dall'indicatore IQ 5.2, la Società Appaltante applicherà la penale " Mancata Efficacia dell'attività di Supporto " pari all'1% dell'importo contrattualmente previsto il Contratto, salvo l'applicazione del maggior danno.		
Eccezioni	Nessuna		

7.3 IQ 5.3 – Tempo di risoluzione Servizi di Assistenza

L'indicatore di qualità misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di richieste di assistenza risolte (es. richiesta informazioni, supporto agli utenti, ecc.), dopo aver identificato la causa (*ticket* sulla piattaforma di *trouble ticketing* messa a disposizione dall'Appaltatore).

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura (piattaforma di <i>trouble ticketing</i> messa a disposizione dall'Appaltatore e eventualmente affiancata a quella della Società Appaltante)


	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
		Pag. 27 a 28	

Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
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/inoltro gruppo con diagnosi (Data_presa_in_carico) - Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute		
Formula	$IQ\ 5.3 = \frac{\text{Num_richieste}(TPC \leq TP)}{\text{Num_richieste_pervenute}}$ Dove: $TPC = \text{Data_presa_in_carico} - \text{Data_ricezione}$ $TP = 1 \text{ ora per } ticket \text{ con priorità urgente}$ $TP = 2 \text{ ore per } ticket \text{ con priorità alta}$ $TP = 3 \text{ ore per } ticket \text{ con priorità media e bassa}$		
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	$IQ\ 5.3 \geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia la Società Appaltante applicherà la penale "Mancata Tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente previsto per il relativo servizio di gestione		
Eccezioni	Nessuna		

7.4 IQ 5.4 – Tempo di Presa in Carico *Richiesta Assistenza*

L'indicatore di qualità misura l'efficacia della prestazione mediante il tempo medio di presa in carico di una segnalazione di una richiesta di assistenza (*ticket* sulla piattaforma di *trouble ticketing* messa a disposizione dall'Appaltatore e affiancata a quella della Società Appaltante).

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Servizi ICT e di supporto organizzativo e operativo per la gestione del ciclo di vita dei sistemi informativi dell'Ecosistema Pagamenti della Regione Lazio		
	Pag. 28 a 28		

Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura (piattaforma di <i>trouble ticketing</i> messa a disposizione dall'Appaltatore ed eventualmente affiancata a quella della Società Appaltante)
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_assegnazione) - Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta/inoltro gruppo con diagnosi (Data_risoluzione) - Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute		
Formula	$IQ\ 5.4 = \frac{\text{Num_richieste}(\text{TRS} \leq \text{TR})}{\text{Num_richieste_pervenute}}$ Dove: $\text{TRS} = \text{Data_risoluzione} - \text{Data_assegnazione}$ $\text{TR} = 3$ ore per <i>ticket</i> con priorità urgente $\text{TR} = 5$ ore per <i>ticket</i> con priorità alta $\text{TR} = 12$ ore per <i>ticket</i> con priorità media $\text{TR} = 24$ ore per <i>ticket</i> con priorità bassa		
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	$IQ\ 5.4 \geq 99\%$		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia la Società Appaltante applicherà la penale " Mancata Tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza " pari all'1% dell'importo contrattualmente previsto per il relativo servizio di gestione		
Eccezioni	Nessuna		