



Unione Europea



La tua
Campania
cresce in
Europa

ALLEGATO

SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI

Obiettivo	Realizzazione di una piattaforma software di Circolarità anagrafica
Interventi	Realizzazione della piattaforma SOA regionale Integrazione del servizio di comunicazione in Cooperazione applicativa SPICCA Realizzazione della piattaforma data hub regionale per la circolarità anagrafica

CIG 4010070E6F

CUP B22E11000080009



SOMMARIO

1	Premessa.....	3
2	Quadro di riepilogo degli Indicatori di Qualità	4
3	Caratteristiche degli Indicatori di Qualità.....	5
3.1	RSC - Rispetto delle scadenze contrattuali	5
3.2	RSD – Rispetto degli standard documentali.....	5
3.3	TORC - Turnover dei ruoli chiave.....	6
3.4	EMD - Efficacia del materiale di supporto all’addestramento.....	7
3.5	EDD - Efficacia del personale preposto al trasferimento del know-how.....	7
3.6	RTPC - Rispetto dei tempi di presa in carico	8
3.7	RTRP - Rispetto dei tempi di risoluzione del problema	10
3.8	TMR - Tempo medio di risposta.....	11

1 Premessa

L'intervento è ricondotto alle seguenti classi di fornitura:

- SSW, sviluppo di software ad hoc
- ISW, integrazione di prodotti software e basi dati
- FOR, addestramento
- MAC, manutenzione correttiva ed adeguativa
- PGE, gestione e processi organizzativi
- PGD, processo di gestione della documentazione

Nel seguito si riportano gli indicatori di qualità, misurabili quantitativamente, e le penali da applicare in caso di mancato rispetto dei valori di soglia imposti nel presente documento allegato al Capitolato Speciale.

Si rappresenta che, nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, indicatori di qualità aggiuntivi rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia ritenuti migliorativi rispetto a quelli riportati nel presente documento, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il "Piano della Qualità".

Il Piano della Qualità, presentato dal Fornitore nel corso della fase A - Pianificazione generale della fornitura, dovrà contenere tutti gli indicatori di qualità e le relative modalità di calcolo.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale e secondo le modalità specificate nel Capitolato Speciale.

Regione Campania si riserva, per specifiche esigenze della fornitura, di riesaminare durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Regione Campania e il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

2 Quadro di riepilogo degli Indicatori di Qualità

Di seguito si riporta una tabella che riepiloga gli Indicatori di Qualità e le relative fasi di applicazione riferite alla pianificazione delle attività riportata nel Capitolato Speciale.

Indicatore di Qualità	Descrizione	Classe di fornitura	Caratteristica	Sottocaratteristica	Fasi soggette alla misurazione	Attività soggette alla misurazione
RSC	Rispetto della scadenza Contrattuale	PGE	Efficienza	Efficienza temporale	Tutte le Fasi (intero periodo di fornitura)	Ogni attività
RSD	Rispetto degli standard documentali	PGD	Funzionalità	Accuratezza		Ogni attività dove è prevista la consegna di documentazione
TORC	Turnover nei ruoli chiave	PGE	Efficienza	Utilizzazione delle risorse		Esecuzione e controllo del progetto
EMD	Efficacia del materiale documentale	FOR	Efficacia		Fase C (Start-up del sistema)	Gestione operativa del processo di trasferimento di know-how
EDD	Efficacia didattica del personale preposto al trasferimento del know-how	FOR	Efficacia			Gestione operativa del processo di trasferimento di know-how
RTPC	Rispetto dei tempi di presa in carico	MAC	Efficienza	Efficienza temporale		Gestione degli interventi
RTRP	Rispetto dei tempi di risoluzione del problema	MAC	Efficienza	Efficienza temporale		Attuazione delle modifiche
TMR	Tempo medio di risposta	SSW	Efficienza	Efficienza temporale		Realizzazione codifica

3 Caratteristiche degli Indicatori di Qualità

3.1 RSC - Rispetto delle scadenze contrattuali

Indicatore di Qualità	RSC
Descrizione	Rispetto delle scadenze contrattuali
Classe di fornitura	PGE
Sistema di gestione delle misure	Le date effettive di: ☐ consegna della documentazione, ☐ rilascio di tutti i prodotti software oggetto della fornitura, ☐ avvio dei servizi previsti nello start-up, devono essere rilevate da un'evidenza oggettiva, in funzione del cronoprogramma definito nel Piano (di Lavoro e/o di Obiettivo) approvato
Unità di misura	Tempo in giorni lavorativi
Dati elementari da rilevare	☐ Data di effettiva consegna ☐ Data di consegna prevista nel Piano (di Lavoro generale e/o di Obiettivo) approvato
Fasi soggette alla misurazione	Tutte le fasi (pari all'intera durata della fornitura)
Frequenza esecuzione misure	Al termine di ogni scadenza prevista nel Piano di Lavoro generale e/o di Obiettivo
Regole di campionamento	Non applicabili (NA)
Formula di calcolo	$RSC = D_c - D_p$ dove D_c = data di effettiva consegna/rilascio/avvio D_p = data di consegna/rilascio/avvio prevista nel Piano (di Lavoro e/o di Obiettivo) approvato
Regole di arrotondamento	Non applicabili (NA)
Obiettivi (valori soglia)	$RSC \leq 0$.
Azioni contrattuali	Per ogni giorno di ritardo si emette un rilievo. Dopo tre rilievi consecutivi si applica una penale con le modalità indicate nel seguito: - entro i primi dieci (10) giorni lavorativi successivi al terzo rilievo si applica una penale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo. - successivamente, la penale viene aumentata in proporzione del 3% per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo.
Eccezioni	I rilievi non sono applicati se le cause del ritardo non sono imputabili al Fornitore.

3.2 RSD – Rispetto degli standard documentali

Indicatore di Qualità	RSD
------------------------------	------------

Descrizione	Rispetto degli standard documentali
Classe di fornitura	PGD
Sistema di gestione delle misure	Vengono considerati tutti i documenti contrattualmente previsti nella fornitura. Il numero dei documenti consegnati, il numero dei documenti approvati e non approvati alla prima consegna e il numero dei documenti approvati e non approvati in consegne successive è rilevato mediante evidenze oggettive (comunicazioni ufficiali al Fornitore). I documenti non approvati in prima consegna hanno peso unitario, quelli non approvati in consegne successive alla prima vengono conteggiati con peso doppio.
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	- numero di documenti consegnati = ND_C - numero di documenti non conformi (documenti che presentano almeno una non conformità) in prima consegna = ND_{NC1} - numero di documenti non conformi (documenti che presentano almeno una non conformità) in consegne successive alla prima = $ND_{NC(1+i)}$ con $i = 1, \dots, n$
Fasi soggette alla misurazione	Tutte le fasi (pari all'intera durata della fornitura)
Frequenza esecuzione misure	Nelle fasi di verifica dei SAL contrattualmente fissati
Regole di campionamento	Non applicabili (NA)
Formula di calcolo	$RSD = 100 - 100 \times (ND_{NC1} + 2 \times ND_{NC(1+i)}) / ND_C$
Regole di arrotondamento	Il valore RSD va arrotondato all'intero più prossimo: - al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5\%$; - al punto % per eccesso se la parte decimale è $> 0,5\%$.
Obiettivi (valori soglia)	☐ <u>Obiettivo</u> : $RSD \geq 95\%$ ☐ <u>Valore soglia</u> = 90%
Azioni contrattuali	Per $90 < RSD < 95$, per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dall'obiettivo si applica una penale dello 0,20% del corrispettivo indicato nel SAL di riferimento. Per $RSD \leq$ valore soglia si applica una penale dello 0,40% sul corrispettivo indicato nel SAL di riferimento per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.
Eccezioni	Non applicabili (NA)

3.3 TORC - Turnover dei ruoli chiave

Indicatore di Qualità	TORC
Descrizione	Si riferisce al numero di sostituzioni operate dal Fornitore del personale impiegato nei ruoli chiave di Responsabile operativo, Capo Progetto e Analista Funzionale.
Classe di fornitura	PGE
Sistema di gestione delle misure	Sistema di registrazione degli avvicendamenti. Il numero delle sostituzioni è rilevato da evidenze oggettive (comunicazione del Fornitore di sostituzione del personale).
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	Nr. di sostituzioni permanenti nei ruoli chiave
Fasi soggette alla misurazione	- Tutte le fasi (pari all'intera durata della fornitura) per il ruolo di Responsabile operativo - Fase di start-up per i ruoli di Capo Progetto e di Analista Funzionale

Frequenza esecuzione misure	Non applicabili (NA)
Regole di campionamento	Non applicabili (NA)
Formula di calcolo	TORC = nr. sostituzioni permanenti per ciascuno dei ruoli chiave
Regole di arrotondamento	Non applicabili (NA)
Obiettivi (valori soglia)	<u>Valore soglia</u> (per ciascuno dei ruoli chiave) TORC = 1
Azioni contrattuali	Per ogni TORC superiore al valore di soglia si applica una penale pari allo 0,20% (due per mille) dell'importo contrattuale.
Eccezioni	Non applicabili (NA)

3.4 EMD - Efficacia del materiale di supporto all'addestramento

Indicatore di Qualità	EMD
Descrizione	Efficacia del materiale di supporto all'addestramento
Classe di fornitura	FOR
Metodi e strumenti di misura	La rilevazione viene effettuata tramite il questionario di gradimento da somministrare alla fine dell'erogazione di ciascuna fase dell'addestramento prevista nello start-up, tramite l'item "In quale misura ritiene che il materiale di supporto sia esaustivo rispetto ai contenuti trattati?". Il giudizio viene dato su scala 1-10
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	Livello di soddisfazione del partecipante
Fasi soggette alla misurazione	Fase di start-up
Frequenza esecuzione misure	Al termine dell'erogazione di ognuno dei moduli del servizio di addestramento nel corso della fase di start-up
Regole di campionamento	Non applicabili (NA)
Formula di calcolo	Valore medio dei giudizi espressi per singolo modulo del servizio di addestramento
Regole di arrotondamento	Arrotondamento alla seconda cifra decimale
Obiettivi, valori soglia	Risultato atteso > 7
Azioni contrattuali	Adeguamento del materiale di supporto all'addestramento secondo le indicazioni dell'Amministrazione e senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione
Eccezioni	Non applicabili (NA)

3.5 EDD - Efficacia del personale preposto al trasferimento del know-how

Indicatore di Qualità	EDD
Descrizione	Efficacia del personale preposto al trasferimento del know-how

Classe di fornitura	FOR
Metodi e strumenti di misura	La rilevazione viene effettuata tramite il questionario di gradimento da somministrare al gruppo di lavoro, tramite gli item “Come valuta il grado di efficacia (profondità e ampiezza dei contenuti) del personale preposto all'effettuazione del trasferimento del know-how?” e “Come valuta la chiarezza espositiva di tale personale nel trattare i temi/argomenti di interesse?”. Il giudizio, dato su scala 1-10 su ciascuno dei quesiti, risulta dalla media aritmetica delle due risposte.
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	Livello di soddisfazione del partecipante
Fasi soggette alla misurazione	Fase di start-up
Frequenza esecuzione misure	Al termine dell'erogazione di ognuno dei moduli del servizio di addestramento nel corso della fase di start-up
Regole di campionamento	Non applicabili (NA)
Formula di calcolo	Valore medio dei giudizi espressi per singolo modulo del servizio di addestramento
Regole di arrotondamento	Arrotondamento alla seconda cifra decimale
Obiettivi, valori soglia	Risultato atteso > 7
Azioni contrattuali	Sostituzione del personale preposto all'addestramento e riproposizione del modulo senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione
Eccezioni	Non applicabili (NA)

3.6 RTPC - Rispetto dei tempi di presa in carico

Indicatore di qualità	RTPC
Descrizione	Rispetto dei tempi di presa in carico
Classe di fornitura	MAC

Sistema di gestione delle misure	L'indicatore misura il rispetto dei tempi impiegati dal Fornitore per prendere in carico eventuali interventi adeguativi e/o correttivi. Gli eventi che determinano la durata della presa in carico sono: • Inizio: apertura del report di rilevazione del problema; • Fine: notifica di avvenuta presa in carico; così come rilevabili dal software messo a disposizione dal Fornitore per la gestione delle anomalie (cfr. Capitolato Speciale 4.3). Le condizioni che determinano la presa in carico sono le seguenti: • la specifica del livello di gravità del problema da parte dei responsabili dell'Amministrazione; • una descrizione dettagliata del problema con le istruzioni necessarie affinché il problema possa essere riprodotto (e quindi risolto). Nel caso in cui non fosse possibile utilizzare il software fornito per la gestione delle anomalie (per es. a causa di un malfunzionamento) si redigerà un report equivalente da notificare con altre modalità (per es. a mezzo e-mail o fax). I tempi per la presa in carico da parte del Fornitore vengono classificati per tipo, sulla base dei <u>livelli di gravità</u>, secondo le seguenti categorie di malfunzionamenti: <u>Classe di gravità 1:</u> Sistema bloccato o gravi problemi nel sistema <u>Classe di gravità 2:</u> Problemi nella gestione del sistema <u>Classe di gravità 3:</u> Una funzione non opera correttamente <u>Classe di gravità 4:</u> Malfunzionamenti di tipo marginale (e.g. gap/errori nella documentazione).
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	▪ numero di richieste (suddivise per gravità) nel bimestre (N_i) ▪ durata effettiva del tempo di presa in carico di ogni richiesta di intervento (T_i)
Fasi soggette alla misurazione	Fase di start-up
Frequenza esecuzione misure	Bimestrale
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste inoltrate al Fornitore
Formula di calcolo	Definiti • numero di richieste (suddivise per gravità) nel bimestre (N_i) • valore di soglia per la presa in carico fissato per classe di gravità (T_{pi}) • durata media effettiva del tempo di presa in carico ($RTPC_i$) calcolato per classe di gravità con: $RTPC_i = (\sum T_i) / N_i$ dove T_i è il tempo di presa in carico della singola richiesta $i = 1, \dots, 4$ (classi della gravità)
Regole di arrotondamento	Le durate vanno arrotondate all'ora (precedente se la frazione è inferiore o uguale a 30 minuti e successiva se la frazione è superiore a 30 minuti)
Obiettivi e valori di soglia	<u>Obiettivi (da calcolare per ogni classe di gravità):</u> $RTPC_i \leq 1,10 * T_{pi} \quad \text{con } i = 1, \dots, 4 \text{ (classi della gravità)}$ <u>I Valori soglia per la presa in carico (T_{pi}) sono:</u> ▪ Classe di gravità 1: $T_{p1} = 4$ ore lavorative ▪ Classe di gravità 2: $T_{p2} = 8$ ore lavorative ▪ Classe di gravità 3: $T_{p3} = 12$ ore lavorative ▪ Classe di gravità 4: $T_{p4} = 16$ ore lavorative

Azioni contrattuali	Definito $R_i = (RTPC_i - T_{pi}) / T_{pi}$ lo scostamento tra il tempo medio di presa in carico e il corrispondente valore di soglia, le penali si applica una penale secondo la seguente tabella: • Classe di gravità 1 = € 500,00 * R_1 • Classe di gravità 2 = € 300,00 * R_2 • Classe di gravità 3 = € 150,00 * R_3 • Classe di gravità 4 = € 100,00 * R_4
Eccezioni	Le conseguenze del mancato rispetto delle richieste nei tempi previsti non viene applicato se le cause non sono imputabili al Fornitore.

3.7 RTRP - Rispetto dei tempi di risoluzione del problema

Indicatore di qualità	RTRP
Descrizione	Rispetto dei tempi di risoluzione del problema
Classe di fornitura	MAC
Sistema di gestione delle misure	L'indicatore misura la differenza tra il tempo previsto per la risoluzione del problema ed il tempo effettivamente impiegato per la risoluzione del problema. Gli eventi che determinano il tempo impiegato per la risoluzione del problema sono: • Inizio: notifica di avvenuta presa in carico da parte del Fornitore; • Fine: notifica di avvenuta risoluzione del problema da parte del Fornitore e riscontro positivo da parte dell'Amministrazione; così come rilevabili dal software messo a disposizione dal Fornitore per la gestione delle anomalie (cfr. Capitolato Speciale 4.3). Le condizioni che determinano la risoluzione del problema sono le seguenti: • notifica da parte del Fornitore dell'avvenuta soluzione del problema o, nel caso in cui il problema non sia imputabile al Fornitore, la notifica dell'individuazione delle cause che lo hanno determinato e la descrizione delle modalità di risoluzione; • chiusura del report con riscontro positivo da parte dell'Amministrazione. Nel caso in cui non fosse possibile utilizzare il software fornito per la gestione delle anomalie (per es. a causa di un malfunzionamento) si redigerà un report equivalente da notificare con altre modalità (per es. a mezzo e-mail o fax). I tempi per la soluzione del problema da parte del Fornitore vengono classificati per tipo, sulla base dei <u>livelli di gravità</u>, secondo le seguenti categorie di malfunzionamenti: <u>Classe di gravità 1:</u> Sistema bloccato o gravi problemi nel sistema <u>Classe di gravità 2:</u> Problemi nella gestione del sistema <u>Classe di gravità 3:</u> Una funzione non opera correttamente <u>Classe di gravità 4:</u> Malfunzionamenti di tipo marginale (e.g. gap/errori nella documentazione).
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	• notifica di avvenuta presa in carico da parte del Fornitore: data, ora e minuti della notifica [fase attivazione] (Inizio) • notifica di avvenuta risoluzione del problema da parte del Fornitore: data, ora e minuti di fine esecuzione [fase esecuzione] (Termine) • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento (sospensione) per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO) • Numero totale di anomalie (NA_i) per classe di gravità
Fasi soggette alla misurazione	Fase di start-up
Frequenza esecuzione misure	Bimestrale

Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le anomalie risolte nel periodo di osservazione
Formula di calcolo	$RTRP_i = (\sum T_i) / NA_i$ dove Tempo di soluzione della singola anomalia = $T_i = (\text{Termine} - \text{Inizio}) - TRO$ con $i = 1, \dots, 4$ (classi della gravità)
Regole di arrotondamento	Per il calcolo dei tempi di risoluzione di ciascun intervento, le durate vanno arrotondati al minuto (precedente se la frazione è inferiore o uguale a 30 secondi e successiva se la frazione è superiore a 30 secondi)
Obiettivi e valori di soglia	<u>Obiettivi (da calcolare per ogni classe di gravità):</u> $RTPC_i \leq 1,10 * T_{ri} \quad \text{con } i = 1, \dots, 4 \text{ (classi della gravità)}$ I Valori soglia per la soluzione delle anomalie (T_{ri}) sono: ▪ Classe di gravità 1: $T_{r1} = 8$ ore lavorative ▪ Classe di gravità 2: $T_{r2} = 10$ ore lavorative ▪ Classe di gravità 3: $T_{r3} = 14$ ore lavorative ▪ Classe di gravità 4: $T_{r4} = 20$ ore lavorative
Azioni contrattuali	Definito $R_i = (RTPC_i - T_{ri}) / T_{ri}$ lo scostamento tra il tempo medio di soluzione del problema e il corrispondente valore di soglia, si applica una penale secondo la seguente tabella: • Classe di gravità 1 = € 500,00 * R_1 • Classe di gravità 2 = € 300,00 * R_2 • Classe di gravità 3 = € 150,00 * R_3 • Classe di gravità 4 = € 100,00 * R_4
Eccezioni	Le conseguenze del mancato rispetto delle richieste nei tempi previsti non viene applicato se le cause non sono imputabili al Fornitore.

3.8 TMR - Tempo medio di risposta

Indicatore di qualità	TMR
Descrizione	Tempo medio di risposta
Classe di fornitura	SSW / MEV
Sistema di gestione delle misure	Tale metrica fornisce una misura di quanto la media dei tempi di risposta delle transazioni, rilevata in un determinato arco temporale si discosta da valori limite prefissati (T_L - tempo limite). La rilevazione si effettua tramite componenti specifici della piattaforma SOA (es. modulo BAM) oggetto della fornitura (cfr. Capitolato Speciale – paragrafo 4.1).
Unità di misura	Secondi
Dati elementari da rilevare	Tempi di esecuzione delle transazioni delle applicazioni soggette alla metrica.
Fasi soggette alla misurazione	Fase di start-up.
Frequenza esecuzione misure	Bimestrale

Regole di campionamento	Non applicabili (NA)
Formula di calcolo	Per ciascuna delle tipologie di transazioni soggette alla metrica (specificate nel Piano della Qualità approvato dall'Amministrazione): $\text{TMR} = T_M / T_L$ dove: T_M = media aritmetica dei <u>tempi di risposta delle transazioni</u> (T_t) sul numero totale delle misure eseguite (N_t) nell'intervallo temporale ΔT fissato = $(\sum T_t) / N_t(\Delta T)$ T_L = tempo limite prefissato (specificato nel Piano della Qualità approvato dall'Amministrazione)
Regole di arrotondamento	Primo decimale.
Obiettivi (valori soglia)	Il valore di soglia dell'indicatore è il seguente: $\text{TMR} \leq 1,10$
Azioni contrattuali	Definito $\Delta T_{\%} = 100 * (T_M - T_L) / T_L$ Il superamento dei valori di soglia (per ogni tipologia di transazione soggetta alla metrica) comporta l'applicazione della seguente penale: $\text{PENALE} = \text{€ } 100,00 * \Delta T_{\%}$
Eccezioni	Penali non applicate per cause (oggettive e circostanziabili) non direttamente imputabili al Fornitore.