



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità della fornitura

Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

Indice

1	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA	3
1.1	TRC01 - Tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo	3
1.2	CTF02 - Copertura test funzionali	5
1.3	TPC01 - Test positivi in collaudo	6
1.4	TRT01 – Tempo di risposta delle transazioni in collaudo. MPSC01 – Collaudo funzionale e misurazione delle prestazioni.	7
1.5	DFC01 - Difettosità in collaudo	9
2	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	10
2.1	TRE01 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio	10
2.2	DFE01 - Difettosità in esercizio	12
3	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA IN LOCALE AGLI UTENTI	13
3.1	TSL01 - Tempo di soluzione	13
4	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE SISTEMI	14
4.1	TRS01 - Tempestività di ripristino dei sistemi	14
5	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA	16
5.1	PFI01 - Personale dei servizi inadeguato	16
5.2	RCP05 - Ritardo nella consegna di un prodotto	17
5.3	RCP04 - Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale	18
5.4	RLS01 - Ritardo nella consegna del Rapporto di consuntivazione	19
5.5	NRF03 - Numero massimo di rilievi tollerati per la fornitura	20



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

1 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA

1.1 TRC01 - Tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo

I "malfunzionamenti" sono impedimenti all'esecuzione delle applicazioni (o aree tematiche) o funzioni 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.

Categoria dei malfunzionamenti in collaudo

La categoria dei malfunzionamenti rilevati in collaudo è così definita:

- categoria 1: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso del sistema (o applicazione) o di una o più funzioni (bloccanti)";
- categoria 2: "sono i malfunzionamenti non bloccanti".

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

La categoria di malfunzionamento in collaudo sarà assegnata dall'Amministrazione.

Durante il collaudo di ogni obiettivo, gli interventi effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento (1 o 2).



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività a seguito di malfunzionamenti rilevati in collaudo		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	In funzione delle modalità definite per la tracciatura e dello strumento selezionato dall'Amministrazione
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Inizio della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria: Data e ora comunicazione al Fornitore [fase attivazione] (<i>inizio</i>) • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria: Data e ora fine esecuzione [fase esecuzione] (<i>termine</i>) • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (ad esempio può essere il tempo necessario per avviare la risoluzione di un malfunzionamento recidivo) • Numero di ore non lavorative comprese nel periodo di risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria (<i>OreNoLavor</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria A, B, C rilevati in collaudo		
Formula	TRC01 = (termine - inizio - sospensione - OreNoLavor)		
Regole di arrotondamento	- Nessuna		
Valore di soglia per	24 ore per ogni malfunzionamento di categoria 1		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

categoria 1

Valore di soglia per categoria 2 64 ore per ogni malfunzionamento di categoria 2

Azioni contrattuali Rilievo per ciascun malfunzionamento per il mancato rispetto del valore di soglia relativa

Eccezioni Nessuna



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

1.2 CTF02 - Copertura test funzionali

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Copertura dei test funzionali (analisi)		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Specifiche Funzionali Piano di Test – Analisi
Periodo di riferimento	Durata della fase di analisi dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di scenari rappresentati nel singolo caso d'uso indicato nelle Specifiche Funzionali per le quali è previsto nel Piano di Test – analisi almeno un caso di test con dati positivi ed un caso di test con dati negativi (<i>NScenTest</i>) Numero totale di scenari rappresentati nei casi d'uso definiti nelle Specifiche Funzionali (<i>NScen</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli scenari per tutti i casi d'uso descritti nelle Specifiche Funzionali		
Formula	$CTF_{02} = \frac{N_{ScenTest}}{N_{Scen}} * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> – al punto % intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 – al punto % intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 5 		
Valore di soglia	= 100%		
Azioni contrattuali	Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia per valori \geq a 80%; penale pari a euro 1.000 (mille/00) per valori $<$ 80%.		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

Eccezioni

Nessuna



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
 Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

1.3 TPC01 - Test positivi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Test positivi in collaudo		
	Adimensionale (su base percentuale)		In funzione delle modalità definite per la tracciatura e dello strumento selezionato dall'Amministrazione
Unità di misura		Fonte dati	Piano di Test – Realizzazione
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di segnalazioni relative a casi di test eseguiti in collaudo con esito non positivo (NTestNotOK) • Numero totale di casi di test previsti dal Piano di Test – Realizzazione (NTest) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i casi di test definiti nel Piano di Test – Realizzazione		
Formula	$TPC_{01} = \frac{NTest - NTestNotOK}{NTest} * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> - al punto % intero per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 - al punto % intero per eccesso se la prima cifra decimale è > 5 		
Valore di soglia	= 100%		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

Azioni contrattuali

Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia

Eccezioni

Nessuna



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

1.4 MPSC01 – Misurazione delle prestazioni.

La misurazione delle prestazioni, effettuata attraverso strumenti automatici messi a disposizione dal fornitore, verrà svolta durante il collaudo anche sull'attuale sistema SARA, al fine di compararne le prestazioni con il nuovo sistema e verificare l'effettivo miglioramento da questo apportato. Tale misurazione verrà effettuata durante l'esecuzione delle operazioni di stress test (utenze contemporaneamente attive, mix di tipologia di transazioni in esecuzione, ecc.) in accordo con il Piano di Test preventivamente definito dal fornitore ed approvato dall'Amministrazione. Tra i risultati ottenuti sarà dato particolare rilievo ai tempi di risposta, che non dovranno comunque essere superiori a quelli del sistema attuale.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Tempi di risposta delle transazioni in collaudo in condizioni di stress test		
	Adimensionale (su base percentuale)		In funzione delle modalità e parametri definiti per lo stress test automatico (utenze contemporanee, mix di tipologia di transazioni, ecc.)
Unità di misura		Fonte dati	dall'Amministrazione nel Piano di Test – Realizzazione
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di esecuzione della transazione sul nuovo sistema (TNTransn) 		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

- Tempo di esecuzione della transazione sul vecchio sistema (TVTransn)

Regole di campionamento

Vanno considerate tutte le transazioni dello stress test definite nel Piano di Test – Realizzazione

Formula

per ogni transazione prevista nello Stress Test dovrà verificarsi:
 $TNTransn \leq TVTransn$

Azioni contrattuali

Nel caso in cui il tempo di esecuzione di almeno una delle transazioni previste nello Stress Test e operate sul nuovo sistema risultasse superiore al tempo di esecuzione della transazione corrispondente nel vecchio sistema, il collaudo si intenderà non superato ed il fornitore sarà tenuto a intervenire sul software prodotto al fine di adeguarlo a quanto sopra richiesto.

Eccezioni

Nessuna



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

1.5 DFC01 - Difettosità in collaudo

Difetto

Per "*Difetto*" si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato, a cui corrisponde una segnalazione nello strumento di rilevazione in uso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo del software sviluppato		
	Difetti / FP (su base percentuale)		In funzione delle modalità definite per la tracciatura e dello strumento selezionato dall'Amministrazione
Unità di misura		Fonte dati	Inventario Funzionale Applicativo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di difetti emersi durante il collaudo sulle applicazioni impattate dall'obiettivo (<i>NDifetti</i>) Numero totale di FP di tipo ADD, CFP, CHGA aggiornato dal fornitore al termine della fase di realizzazione (<i>NTotaleFP</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il collaudo sulle applicazioni impattate dall'obiettivo		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

Formula	$DFC_{01} = \frac{NDifetti}{NTotaleFP} * 100$
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5
Valore di soglia	<= 10%
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale eccedente il valore di soglia euro 1.000,00 (mille) fino ad un massimo del 10% (dieci per cento) del corrispettivo previsto per le attività specifiche.
Eccezioni	Nessuna



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

2 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

2.1 TRE01 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio

I "malfunzionamenti" sono impedimenti all'esecuzione delle applicazioni (o aree tematiche) o funzioni 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.

Categoria dei malfunzionamenti in esercizio

La categoria dei malfunzionamenti rilevati in esercizio è così definita:

- categoria 1: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni (bloccanti)";
- categoria 2: "sono i malfunzionamenti non bloccanti".

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

La categoria di malfunzionamento in esercizio sarà assegnata dall'Amministrazione.

Gli interventi di manutenzione correttiva (anche nel caso del periodo di garanzia) effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo avranno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento (1 o 2).



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
 Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività a seguito di malfunzionamenti rilevati in esercizio		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	Sistema di ticketing (o analogo)
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Inizio della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria (<i>inizio</i>): Data e ora comunicazione al Fornitore [fase attivazione] • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria (<i>termine</i>): Data e ora fine esecuzione [fase esecuzione] • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (ad esempio può essere il tempo necessario per avviare la risoluzione di un malfunzionamento recidivo) • Numero di ore non lavorative comprese nel periodo di risoluzione di un malfunzionamento (<i>OreNoLavor</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni <u>chiuso nel periodo di riferimento corrente</u> effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 1, 2 rilevati in esercizio o <u>nel periodo di riferimento corrente</u> o <u>in periodi di riferimento precedenti</u> .		
Formula	TRE01 = (termine - inizio - sospensione - oreNoLavor)		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia per	16 ore		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

categoria 1

Valore di soglia per categoria 2 32 ore

categoria 2

Azioni contrattuali Per ogni ora o frazione eccedente il valore di soglia della categoria euro 2.000,00 (duemila) da calcolarsi per ogni intervento fuori soglia.

Eccezioni Nessuna



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

2.2 DFE01 - Difettosità in esercizio

Difetto

Per “*Difetto*” si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato, a cui corrisponde una segnalazione nello strumento di rilevazione in uso.



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio del software mantenuto		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Sistema di ticketing (o analogo) Inventario Funzionale Applicativo
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di difetti dell'intero sistema in esercizio evidenziati durante il periodo di riferimento corrente (NTotaleDifetti) Numero totale di FP dell'intero sistema in esercizio (NTotaleFP) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento corrente sul software in esercizio		
Formula	$DFE_{01} = \frac{NTotaleDifetti}{NTotaleFP} * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al millesimo di punto per difetto se la quarta cifra decimale è ≤ 5 - al millesimo di punto per eccesso se la quarta cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	≤ 0,70%		
Azioni contrattuali	Per ogni difetto eccedente il valore di soglia euro 1.000,00 (mille) fino ad un massimo del 10% (dieci per cento) del corrispettivo massimo complessivo previsto,, per tutta la durata contrattuale, per il servizio di gestione e manutenzione dei sistemi.		
Eccezioni	Nessuna		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

La metrica "Difettosità in esercizio" non si applica il primo anno contrattuale ma sul sistema realizzato dal fornitore dalla data di avvio in esercizio.



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
 Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

3 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA IN LOCALE AGLI UTENTI

3.1 TSL01 - Tempo di soluzione

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Gestione delle risorse umane
Aspetto da valutare	Tempo di soluzione		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	Sistema di ticketing
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Orario di ricezione della richiesta (<i>OrarioRicezione</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss) • Orario di inoltro soluzione (<i>OrarioSoluzione</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss) • Tempo non lavorativo che intercorre tra la ricezione e l'inoltro della soluzione (<i>OreNoLavoro</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste riportate nel Sistema di ticketing (mail – telefonale) ricevute nel periodo di riferimento		
Formula	$TSL01 = (OrarioSoluzione - OrarioRicezione) - OreNoLavoro$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 4 ore (nel 95% dei casi ed il 100% entro 8 ore)		
Azioni contrattuali	1% del canone contrattuale del periodo di riferimento in caso di		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

superamento di ciascuna delle due soglie

Eccezioni

Nessuna



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

4 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE SISTEMI

4.1 TRS01 - Tempestività di ripristino dei sistemi

I “malfunzionamenti” sono impedimenti all'uso dei sistemi.

Categoria dei malfunzionamenti dei sistemi

La categoria dei malfunzionamenti rilevati è così definita:

- categoria 1: “sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso del sistema (bloccanti)”;
- categoria 2: “sono i malfunzionamenti non bloccanti”.

Per impedimento all'uso del sistema si intende l'impossibilità ad utilizzare le applicazioni installate sul sistema.




Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
 Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività a seguito di malfunzionamenti del sistema		
Unità di misura	Ore solare	Fonte dati	In funzione delle modalità definite per la tracciatura e dello strumento selezionato dall'Amministrazione.
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Inizio della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria (<i>inizio</i>): Data e ora comunicazione al Fornitore [fase attivazione] • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria (<i>termine</i>): Data e ora fine esecuzione [fase esecuzione] • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di una specifica categoria (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (ad esempio può essere il tempo necessario per avviare la risoluzione di un malfunzionamento recidivo) • Numero di ore non lavorative comprese nel periodo di risoluzione di un malfunzionamento (<i>OreNoLavoro</i>) 		
Regole di campionamento	<p>Vanno considerate tutte le singole segnalazioni <u>chiuse nel periodo di riferimento corrente</u> effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 1, 2 rilevati in esercizio o <u>nel periodo di riferimento corrente</u> o <u>in periodi di riferimento precedenti</u>. Si precisa che il livello di servizio sarà applicato ad ogni singolo intervento escludendo ogni possibile compensazione fra interventi effettuati nel periodo di riferimento.</p>		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura


Formula	TRS01 = (termine - inizio - sospensione - oreNoLavor)
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia per categoria 1	8 ore
Valore di soglia per categoria 2	24 ore
Azioni contrattuali	Per ogni singolo evento eccedente il valore di soglia della categoria euro 2.000,00 (duemila) ogni ora o frazione di eccedenza.
Eccezioni	Nessuna

 <p>Ministero dello Sviluppo Economico</p>	<p>Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico</p> <p>Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura</p>
---	--

5 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA

5.1 PFI01 - Personale dei servizi inadeguato

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Gestione delle risorse umane
Aspetto da valutare	Personale della fornitura inadeguato		
Unità di misura	Numero di sostituzioni	Fonte dati	Lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse della fornitura da parte dell'Amministrazione
Periodo di riferimento	Annuale	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di sostituzioni richieste formalmente dall'Amministrazione del personale dell'intera fornitura (NSostituzioni) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste dall'Amministrazione che riguardano il personale dell'intera fornitura nel periodo di riferimento corrente		
Formula	PFI01 = NSostituzioni		
Regole di arrotondamento	Nessuna		






Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

Valore di soglia <=1


Azioni contrattuali Rilievo per il mancato rispetto del valore di soglia

Eccezioni Nessuna

 <p>Ministero dello Sviluppo Economico</p>	<p>Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico</p> <p>Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura</p>
---	--

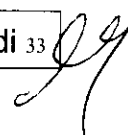
5.2 RCP05 - Ritardo nella consegna di un prodotto

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Ritardo nella consegna di un prodotto rispetto all'ultimo piano di lavoro approvato		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, riportata nell'ultimo piano di lavoro approvato (<i>DataPrev</i>) • Data consegna/riconsegna di un prodotto (<i>DataEff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCP05 = DataEff - DataPrev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 0 giorni		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno di ritardo euro 500,00 (cinquecento) fino ad un massimo del 10% (dieci per cento) del corrispettivo massimo complessivo del Contratto.		
Eccezioni	Non sono previste sospensioni o ritardi nel rilevamento dell'indicatore		

 Ministero dello Sviluppo Economico	Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura
--	---

5.3 RCP04 - Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale		
	Giorni		Contratto Lettere di consegna
Unità di misura		Fonte dati	Lettere di approvazione o di non approvazione o lettere di rilievo Lettera di richiesta di aggiornamento documenti
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista consegna/riconsegna del piano della qualità generale (<i>DataPrev</i>) • Data consegna/riconsegna del piano della qualità generale (<i>DataEff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RCP04 = DataEff - DataPrev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<= 0 giorni		
Azioni contrattuali	Per ogni 10 giorni o frazione 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) del corrispettivo massimo complessivo contrattuale fino ad un massimo del		





Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

4% (quattro per cento) del medesimo corrispettivo.

Eccezioni

Nessuna



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
 Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

5.4 RLS01 - Ritardo nella consegna del Rapporto di consuntivazione

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Ritardo nella consegna del Rapporto di consuntivazione		
	Giorni		Contratto Lettere di consegna
Unità di misura		Fonte dati	Lettere di approvazione o di non approvazione o lettere di rilievo Lettera di richiesta di aggiornamento documenti
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Una volta (al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista consegna/riconsegna del rapporto di consuntivazione (<i>DataPrev</i>) • Data consegna/riconsegna del rapporto di consuntivazione (<i>DataEff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RLS01 = DataEff - DataPrev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<= 0 giorni		
Azioni contrattuali	Per ogni 10 giorni o frazione 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) del corrispettivo massimo complessivo contrattuale fino ad un massimo del		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

4% (quattro per cento) del medesimo corrispettivo

Eccezioni

Nessuna



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
 Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

5.5 NRF03 - Numero massimo di rilievi tollerati per la fornitura

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al fornitore tramite lettera/e di rilievo emessi dal responsabile del contratto dell'Amministrazione o dai responsabili di progetto e/o di servizio dell'Amministrazione.

Caratteristica	Accuratezza del Fornitore	Sottocaratteristica	----
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti contrattuali		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	Durata contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento a cura dell'Amministrazione
Dati elementari da rilevare	Rilievo emesso su adempimenti contrattuali (<i>RilAdemp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/e di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento. Vanno esclusi dal conteggio tutti quei rilievi che hanno generato l'applicazione di penali.		
Formula	$NRF\ 03 = \sum RilAdemp_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 8		
Azioni contrattuali	Per ogni evento di superamento del valore di soglia euro 2.500,00 (duemilacinquecento)		
Eccezioni	Nessuna		



Capitolato relativo alla gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico
Appendice 3 – Indicatori di qualità della fornitura

A seguito dell'applicazione di una penale, tutti i rilievi che hanno dato origine alla penale non vanno più conteggiati nelle successive rilevazioni dell'indicatore.