



Convenzione Quadro ACP “Servizi ICT”

LOTTO 4

” Manutenzione delle tecnologie biomediche”

CIG:

Allegato

INDICATORI DI QUALITÀ E PENALI



Indice

1.	PREMESSA.....	3
2.	DEFINIZIONI	3
3.	INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA PRESTAZIONE	4
3.1	PFI – Personale inadeguato	4
3.2	RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale.....	4
3.3	CSFN – Contestazioni sulla prestazione	5
3.4	CSRP – Contestazioni sulla reportistica	5
4.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI REALIZZATIVI	7
4.1	RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo	7
4.2	TNCO – Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo.....	7
4.3	GSCO – Giorni di sospensione del collaudo	7
4.4	DAES – Difettosità in avvio in esercizio.....	8
4.5	AVIC – Assenza Violazioni Critiche	8
5.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	8
5.1	TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio (per singolo intervento)	8
5.2	CSR – Interventi di Manutenzione correttiva recidivi.....	8
6.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI E/O GESTIONE DEI CONTENUTI DI SITI WEB.....	8
6.1	GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione.....	8
6.2	DGA – Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo	8
7.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI SPECIALISTICI ICT	8
7.1	SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del Servizio specialistico ICT	8
7.2	EFSS – Efficacia di un’attività dei Servizi specialistici ICT	8
8.	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI ALLE ATTIVITA’ PER MANUTENZIONE APPARECCHIATURE BIOMICHE	9
8.1	TI – Tempestività Intervento (per singolo intervento).....	9
8.2	TRI – Tempestività di Risoluzione del malfunzionamento	10
8.3	CSE – Interventi di manutenzione Esterna.....	11
8.4	TR – Tasso rendimento.....	11



1. PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità della convenzione “Servizi ICT” per il Lotto 4 con una scheda che identifica:

- 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 azioni contrattuali a livello di Contratto attuativo;
- le possibili eccezioni da considerare nell’uso dell’indicatore.

Come indicato nel Capitolato Tecnico della convenzione, di cui la presente appendice è parte integrante, in fase di esecuzione, i livelli di servizio vengono presidiati attraverso l’applicazione di penali adottando un presidio stringente su tutte le soglie previste.

Il presente set di indicatori di qualità dovrà essere aggiornato, inoltre, nel caso in cui, in sede di offerta, vengano proposti indicatori aggiuntivi o migliorati i valori di soglia degli indicatori di qualità già definiti per fornire una visione completa dei livelli di servizio attivi.

2. DEFINIZIONI

Classificazione dei malfunzionamenti	<p>I malfunzionamenti (difetti/errori/anomalie) rilevati dall’Amministrazione Contraente e/o dall’utenza sono classificati in base alle seguenti tipologie. In sistemi complessi, l’Amministrazione Contraente potrà individuare più categorie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p>
Obiettivo	<p>Unità organica di lavoro, affidabile all’Esecutore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale o mista. Dal punto di vista dell’Esecutore 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.</p>



3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA PRESTAZIONE

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la prestazione quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali, adeguatezza delle risorse impiegate nella prestazione; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

3.1 PFI – 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 prestazione, l'Amministrazione Contraente ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta al ruolo richiesto e ne ha chiesto la rimozione.

Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dall'Amministrazione Contraente		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail • Lettere • Verbali
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta dell'Amministrazione Contraente (Nrisorse_inadeg)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	PFI = Nrisorse_inadeg		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFI=0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " Personale inadeguato " pari all'1% dell'importo del Contratto attuativo per ogni risorsa inadeguata		

3.2 RSCT – 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 progetto approvato.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorno solare	Fonte dati	Documenti di pianificazione
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	RSCT = data_eff – data_prev		



Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	RSCT <= 0
Azioni contrattuali	Per ogni giorno o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione Contraente applicherà la penale " Slittamento di una scadenza contrattuale " pari all'1‰ dell'importo del contratto attuativo

3.3 CSFN – Contestazioni sulla prestazione

L'indicatore di qualità contegga le non conformità rilevate dall'Amministrazione Contraente, tramite Contestazione di inadempimento via PEC (di seguito chiamata Contestazione), per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale (di convenzione) e non presidiati da specifici indicatori di qualità.

Aspetto da valutare	Numero di contestazioni emesse per non conformità della prestazione afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto attuativo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di Servizio.		
Unità di misura	Contestazione sulla prestazione	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Mese precedente alla contestazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero Contestazioni emesse sulla prestazione (<i>Ncontestazioni_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti le contestazioni comunicate tramite nota/e di contestazione nel periodo di riferimento		
Formula	CSFN = <i>Ncontestazioni_forn</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CSFN = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale " Eccesso di rilievi sulla prestazione " pari all'1% dell'importo del contratto attuativo per ogni Contestazione. L'Amministrazione Contraente fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		

3.4 CSRP – Contestazioni sulla reportistica

L'indicatore di qualità contegga le non conformità rilevate dall'Amministrazione Contraente, tramite segnalazione via PEC (di seguito chiamata Contestazione), per la mancata messa a disposizione o per l'incompletezza delle informazioni della reportistica richiesta nel CT nonché concordata con l'Amministrazione Contraente e formalizzata nel PdS.

Aspetto da valutare	Mancata messa a disposizione o incompletezza della reportistica		
Unità di misura	Contestazioni sulla reportistica	Fonte dati	Documenti di reportistica: <ul style="list-style-type: none"> • inviati via PEC



			<ul style="list-style-type: none"> • scaricabili dal Portale di Gestione della Prestazione
Periodo di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • Reportistica per le Amministrazioni contraenti: come concordato e formalizzato all'interno del PdS • Reportistica per ACP: semestrale o trimestrale entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla scadenza del periodo di riferimento 	Frequenza di misurazione	Alla scadenza del termine concordato
Dati da rilevare	Numero di Contestazioni emesse per mancata disponibilità o incompletezza dei report (<i>Ncontestazioni_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le contestazioni comunicate tramite nota/e di contestazioni nel periodo di riferimento		
Formula	$CSR = N_{contestazioni_forn}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CSR = 0$		
Azioni contrattuali	<p>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale di "Eccesso di rilievi sulla reportistica" pari all'1‰ dell'importo del contratto attuativo.</p> <p>L'Amministrazione Contraente fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.</p>		



4. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI REALIZZATIVI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai Servizi realizzativi di prodotti software applicativi. L'obiettivo RSTO si applica anche ai servizi di supporto propedeutici ai servizi realizzativi per ogni deliverable richiesto dall'Amministrazione Contraente, siano le attività pianificate all'interno dell'obiettivo realizzativo siano esse un obiettivo separato.

4.1 RSTO – Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo

L'indicatore di qualità RSTO 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.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita nel Piano di Servizio approvato o analogo documento		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> • Contratto • Piano di lavoro • Lettere di consegna di deliverable • Documenti di pianificazione comunicazioni
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) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSTO (scad_ob) = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSTO (scad_ob) \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno eccedente la soglia, l'Amministrazione Contraente applicherà la penale " Mancato rispetto di una scadenza di obiettivo " pari all'1‰ dell'importo del contratto attuativo fissato per il servizio realizzativo.		

4.2 TNCO – Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo

Non applicabile per il Lotto 4

4.3 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo

Non applicabile per il Lotto 4



4.4 DAES – Difettosità in avvio in esercizio

Non applicabile per il Lotto 4

4.5 AVIC – Assenza Violazioni Critiche

Non applicabile per il Lotto 4

5. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano al Servizio di Manutenzione correttiva.

5.1 TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio (per singolo intervento)

Non applicabile per il Lotto 4

5.2 CSR – Interventi di Manutenzione correttiva recidivi

Non applicabile per il Lotto 4

6. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI E/O GESTIONE DEI CONTENUTI DI SITI WEB

6.1 GASS – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione

Non applicabile per il Lotto 4

6.2 DGA – Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo

Non applicabile per il Lotto 4

7. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI SPECIALISTICI ICT

7.1 SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del Servizio specialistico ICT

Non applicabile per il Lotto 4

7.2 EFSS – Efficacia di un'attività dei Servizi specialistici ICT

Non applicabile per il Lotto 4



8. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI ALLE ATTIVITÀ PER MANUTENZIONE APPARECCHIATURE BIOMEDICHE

8.1 TI – Tempestività Intervento (per singolo intervento)

L'indicatore di qualità misura l'efficienza del livello di servizio

Aspetto da valutare	Tempestività di intervento a seguito di un malfunzionamento Per Tempo di primo intervento si intende il tempo trascorso dalla ricezione della richiesta di intervento all'intervento del tecnico sull'apparecchiatura		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati Sw interno IC	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Accettazione / comunicazione guasto con data, ora e minuti (accettazione) Avvio del processo di intervento per risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti (inizio) 		
Formula	$TI = \text{inizio} - \text{accettazione (ore)}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia		Bloccante	Non Bloccante (l'Amministrazione potrà inserire sotto categorie)
	TI	≤ ore come nella tabella sotto (esclusi sabato e festivi)	≤ ore come nella tabella sotto (esclusi sabato e festivi)
Azioni contrattuali	Per ogni ora (come sopra definite) di superamento del valore di soglia, senza adeguata motivazione, si applicherà la penale " Tempo di intervento " così definita: pari all'5‰ per malfunzionamenti bloccanti o pari allo 1‰ per malfunzionamenti non bloccanti dell'importo del contratto attuativo.		

Servizio	Primo intervento in caso di guasto bloccante l'attività del Reparto entro (ore lavorative):	Primo intervento in caso di guasto non bloccante l'attività del Reparto entro (ore lavorative):
Sale operatorie e Sale Day surgery	1	8
Anestesia	1	8
Terapie intensive	1	8
UTIC e Sub-intensive	2	8
Pronti Soccorsi	1	8
Altri servizi/reparti	3	8

Per le apparecchiature installate presso le sedi territoriali (per es. realtà montane) o distanti oltre i 30Km dai siti dove è collocata la sede, i tempi di intervento vengono aumentati di 1 ora

Durante la reperibilità (ove presente e se richiesta) i tempi di primo intervento sono ridotti a 30 minuti



8.2 TRI – Tempestività di Risoluzione del malfunzionamento

L'indicatore di qualità misura l'efficienza del livello di servizio

Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività a seguito di un malfunzionamento. Per risoluzione del guasto si intende il ripristino della corretta, completa e sicura funzionalità dell'apparecchiatura		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati Sw interno IC	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Accettazione / comunicazione guasto con data, ora e minuti (con mail al richiedente) (accettazione) Avvio del processo di intervento per risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti (inizio) Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (termine) Esclusione delle casistiche che per la risoluzione del malfunzionamento (sospensione) ci sia la necessità di parti di ricambio, spedizione o richiesta ditta OEM "original equipment manufacturer"		
Formula	$TRI = termine - accettazione - (giorni)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia		Bloccante	Non Bloccante (l'Amministrazione potrà inserire sotto categorie)
	TRI	-	≤ % come nella tabella sotto
Azioni contrattuali	Per ogni frazione % (come sopra definite) di superamento del valore di soglia, senza adeguata motivazione, si applicherà la penale " Percentuale di risoluzione " così definita: pari all'5‰ per malfunzionamenti bloccanti o pari allo 1‰ per malfunzionamenti non bloccanti dell'importo del contratto attuativo.		

tempo di risoluzione guasto dalla ricezione dell'accettazione		Entro 1 giorno lavorativo	Entro 2 giorni lavorativi	Entro 5 gg lavorativi	Entro 20 gg solari
Aree critiche	Sale operatorie e Sale Day surgery	65%	80%	90%	100%
	Anestesia				
	Terapie intensive				
	UTIC e Sub-intensive				
	Pronti Soccorsi				
Altre	Tutte le altre aree	50%	75%	85%	100%



8.3 CSE – Interventi di manutenzione Esterna

L'indicatore di qualità misura il grado di efficienza degli interventi di manutenzioni

Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva o programmata per i quali è necessario l'attività di ditta OEM "original equipment manufacturer"		
Unità di misura	Case chiamata esterna	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	% di interventi di manutenzione correttiva o programmata per i quali necessita intervento di manutenzione da parte di ditta OEM o tecnico interno dipendente (<i>Ncase_risolto esternamente</i>), <i>NDE: casi in cui è necessaria strumentazione non a disposizione o altro impedimento non imputabile al tecnico</i>		
Formula	$CSE = \%case_risolto\ esternamente, esclusi\ i\ casi\ NDE$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CSE < 30%		
Azioni contrattuali	Ogni caso eccedente il valore di soglia, senza adeguata motivazione, comporterà l'applicazione della penale " Interventi di manutenzione correttiva esterni " pari all'0,5% dell'importo del contratto attuativo		

8.4 TR – Tasso rendimento

L'indicatore di qualità misura il tasso rendimento relativamente alle attività assegnate

Aspetto da valutare	Esecuzione delle attività assegnate in una scadenza temporale definita (es: attività per manutenzioni preventive, controlli funzionalità, VS=verifiche sicurezza)		
Unità di misura	Numero attività	Fonte dati Sw interno IC	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Bimestrale o mensile su necessità	Frequenza di misurazione	bimestrale
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> data_eff, data inizio attività data_prev, data termine attività 		
Formula	$TR = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Azioni contrattuali	Per ogni 5 giorni lavorativi (come sopra definiti) di superamento del valore di soglia, senza adeguata motivazione, comporterà per l'applicazione della penale " Mancato rispetto di una scadenza " così definita: pari all'5% dell'importo del contratto attuativo.		