



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

3000/mese, gli SPEC di competenza per il DR esteso sono pari a 36.287/mese; per ciascun mese di competenza è calcolato l'importo corrispondente al canone SPC.

A prescindere dal numero dei comuni migrati nel sistema ANPR, per la conduzione dei sistemi, SOGEI prevede le seguenti quantità:

- SPEC sistemi INA-SAIA e AIRE: 12.762,25/mese;
- SPEC ANPR test comuni: 12.361,21/mese;
- SPEC ANPR pre-subentro: 21.931/mese;
- SPEC ANPR esercizio: 113.300/mese;
- SPEC ANPR DWH: 25.386,24/mese.

Per l'assistenza centrale sono state stimate 1.841 chiamate di I livello e 1.411 di II livello per ciascun mese del trimestre ottobre-dicembre 2016, mentre per tutti i mesi successivi (fino a dicembre 2018) sono state stimate 1.860 chiamate di I livello e 1.426 di II livello per ciascun mese; per il supporto ai comuni (Forum) sono stati previsti 20 gg-p per ciascun mese di riferimento.

Si rimanda al Considerato per le valutazioni in merito.

3.2 Composizione degli importi

La tabella che segue evidenzia la composizione degli importi del VIII contratto esecutivo, come risulta dalla relazione illustrativa inviata dal Ministero.

– Tabella 4: composizione importi VIII contratto esecutivo

Descrizione attività		Importo (al lordo di IVA)
1	Potenziamento del supporto tecnico-formativo ai comuni, ivi comprese le attività per viaggi e trasferte (<i>con esecuzione immediata</i>).	550.000,00
2	Potenziamento dell'assistenza centrale (<i>con esecuzione immediata</i>).	150.000,00
3	Conduzione tecnico-sistemistica e operativa dei sistemi open centrali (<i>con esecuzione nel corso dell'anno 2017</i>).	800.000,00
4	Continuità operativa dei sistemi attuali (<i>con esecuzione nel corso del 2017</i>).	500.000,00
5	Ogni altra attività accessoria o complementare a quelle descritte nell'art. 1, comma 2, lettere da a) a d) del contratto (<i>con esecuzione immediata</i>).	700.000,00
Totale importo		€ 2.700.000

Si osserva che i numeri di questa tabella non sembrano essere in relazione con le quantità di cui al paragrafo precedente. Peraltro non è chiaro se per determinare questi importi siano stati utilizzati i corrispettivi unitari previsti nei precedenti contratti esecutivi (e congruiti nei pareri resi nel 2014 dall'AgID).

Si rimanda al Considerato per le valutazioni in merito.



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

4 Acquisizione della fornitura

4.1 Modalità di scelta del contraente

Com'è noto, la realizzazione dell'ANPR è affidata a SOGEI ai sensi dell'art. 1, comma 306 della L. 228/2012.

4.2 Vigilanza sull'esecuzione dei lavori, verifica dei risultati raggiunti ed eventuale monitoraggio del contratto

Per dare conto dello stato di avanzamento del progetto, l'art. 12, comma 1 del VI contratto esecutivo prevede la trasmissione periodica di documentazione da parte di SOGEI e l'esame da parte della Commissione di verifica per l'esatto adempimento delle prestazioni contrattuali.

Il Ministero aggiunge che la *governance* progettuale viene esercitata, oltre che con l'acquisizione dei report suddetti, con vari incontri e gruppi di lavoro tecnici con SOGEI indetti per pianificare attività e per condividere soluzioni.

Allo stato, il Ministero sta effettuando approfondimenti per accertare – considerati i tempi presumibilmente non brevi per il completo subentro dell'ANPR – se e come possano essere ridimensionati gli oneri di gestione del sistema INA-SAIA e AIRE, nonché quelli per la conduzione della piattaforma ANPR (che riceverà un carico di dati graduale e progressivo in corrispondenza delle auspiccate migrazioni di nuovi comuni).

In particolare, il Ministero richiede ad AgID suggerimenti per contenere i costi per il servizio di conduzione della piattaforma ANPR, ottimizzando l'uso della metrica SPEC per commisurarla all'attuale livello di attività (numero di operatori, postazioni attive, variazioni anagrafiche e peso medio delle transazioni) e al potenziamento dell'infrastruttura che consegnerà al progressivo subentro dei comuni.

CONSIDERATO

5 Tipologia di parere

Come già riportato nel Premesso, si ribadisce che nella richiesta del 22 novembre 2016 il Ministero rappresenta l'esigenza di ricevere da AgID:

- indicazioni di tipo tecnico ed economico per la prosecuzione futura dei rapporti contrattuali con SOGEI nell'ambito del progetto ANPR;
- suggerimenti puntuali inerenti l'impostazione dei prossimi schemi contrattuali, con particolare riferimento alla definizione degli SLA, alla rendicontazione/approvazione delle attività erogate, al controllo della pianificazione, al monitoraggio, alle modalità di remunerazione del fornitore;
- elementi, anche di ordine amministrativo-gestionale, finalizzati a migliorare la *governance* complessiva del progetto, ottimizzare il rapporto costi-benefici e ridurre le criticità presenti, allo stato, nella realizzazione del progetto.



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Le suddette richieste danno al presente parere un perimetro e una finalità molto diversa rispetto alle valutazioni già rese dall'AgID sui precedenti contratti esecutivi citati in premessa.

Il presente parere, in accordo con le richieste del Ministero, si focalizza sul progetto ANPR nella sua interezza, al di là dello specifico VIII contratto esecutivo in esame, ponendo attenzione soprattutto allo stato attuale dei lavori, alle criticità emerse e alle possibili soluzioni per raggiungere in modo efficace gli obiettivi progettuali. In particolare il citato contratto riguarda le attività di conduzione operativa che potranno essere riprese nei successivi contratti.

6 Analisi dell'iniziativa

6.1 Rispondenza agli obiettivi dell'amministrazione, ai vincoli derivanti da interventi normativi e coerenza con le strategie di evoluzione dell'amministrazione digitale

Per quanto riguarda la coerenza dell'iniziativa con la strategia generale dell'amministrazione digitale e il quadro normativo, si conferma quanto già espresso con il parere n. 25/2014.

Tale preventiva valutazione viene peraltro confermata nell'ambito della partecipazione di AgID alle attività svolte per la realizzazione del progetto.

In aggiunta, si ritiene di dover osservare che alcune delle criticità riscontrate nell'avanzamento del progetto sembrano derivare dalla laboriosa (e non sempre lineare) evoluzione delle norme di riferimento per le attività amministrative concernenti l'anagrafe e lo stato civile. Si prende atto che alcune tappe progettuali prevedevano (e prevedono ancora, come elementi propedeutici) interventi del legislatore, decreti o altri atti dell'Esecutivo. Ciò rende il progetto ANPR oggettivamente più complesso di una mera implementazione informatica e il suo successo dipendente anche da fattori non tecnologici e difficilmente prevedibili.

6.2 Adeguatezza della soluzione progettuale e delle risorse tecnologiche e/o professionali previste

Il Ministero ha redatto una relazione sullo "stato attuale del progetto", i cui contenuti sono riportati in sintesi nel paragrafo 1.1 del Premesso. Nella relazione sullo stato attuale del progetto, il Ministero ha elencato le criticità riscontrate in questi anni, riportando anche l'opinione espressa a tal proposito dalla stessa SOGEL. Si concorda che l'evoluzione normativa non lineare e i ritardi verificatisi nell'iter dei vari atti di governo abbiano avuto un impatto negativo sull'andamento del progetto stesso. Al di là di queste circostanze fuori dal perimetro di controllo del Ministero e di SOGEL, tuttavia, la relazione sullo stato attuale evidenzia elementi di criticità che sono certamente interni al progetto stesso, che in particolare attengono all'impianto contrattuale e su cui si forniscono elementi utili. I paragrafi che seguono elencano tali elementi.

Ruolo di SOGEL nel progetto

L'impostazione dei precedenti contratti esecutivi deriva in buona misura dagli atti che regolano i servizi resi da SOGEL verso i propri utenti istituzionali, vale a dire le strutture dell'amministrazione finanziaria. In tale impostazione, SOGEL riveste prettamente il ruolo di



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

fornitore di servizi tecnologici: le attività regolate contrattualmente sono di natura informatica (con l'eccezione di viaggi e trasferte), misurate con metriche IT, remunerate a corpo o a consumo, con riferimento alle quantità rendicontate, senza relazione con i risultati effettivamente raggiunti. Anche i livelli di servizio e le penali sono strutturati secondo l'impostazione "fornitore di servizi tecnologici", derivando in gran parte dagli SLA e penali dell'accordo quadro tra SOGEI e MEF.

Si ritiene che l'impostazione contrattuale su descritta sia perfettamente adatta alla relazione esistente tra SOGEI e amministrazione finanziaria, in quanto la società è di proprietà del MEF e ne condivide - per definizione - i benefici, i risparmi e la missione istituzionale.

Viceversa, non esistendo una analoga relazione tra SOGEI e Ministero dell'Interno, nel contesto del progetto ANPR questa impostazione ha determinato, a giudizio di AgID, una insufficiente comunanza di obiettivi tra cliente (il Ministero) e fornitore (SOGEI), e di conseguenza una mancata sinergia per il raggiungimento degli obiettivi stessi.

Inoltre, il contratto che lega il Ministero e SOGEI ha come obiettivo la fornitura di servizi per terze parti (i Comuni) che operano in autonomia rispetto allo stesso Ministero e non hanno un ruolo attivo nel medesimo contratto.

Nella stesura dei successivi contratti si ritiene opportuno trovare formule contrattuali che disciplinino tali relazioni responsabilizzando anche i singoli comuni (ad esempio la sottoscrizione di un contratto quadro con atti esecutivi per l'adesione dei comuni).

Ciò premesso, si segnala la circostanza che a SOGEI viene al momento riconosciuta una remunerazione:

- per la conduzione dell'infrastruttura dedicata a INA-SAIA e AIRE;
- per la conduzione dell'infrastruttura dedicata al sistema ANPR (che si prevede sostituisca i sistemi precedenti, ma che al momento accoglie il solo comune di Bagnacavallo).

Tale remunerazione prevede un costo disgiunto dai tempi effettivi di subentro dei comuni nel sistema ANPR e pertanto comporta un costo complessivo, che somma i costi di entrambe le gestioni, non giustificato da una fornitura che tenga conto del reale utilizzo delle infrastrutture. L'attuale ritardo accumulato in tale subentro acuisce questa criticità, considerato che INA-SAIA e AIRE non possono essere dismessi fino al completamento dei subentri.

Attese che le attività di sviluppo previste per la realizzazione del sistema ANPR si possono ritenere concluse e che è stata avviata la fase di subentro dei comuni, un considerevole risparmio sarebbe possibile se la remunerazione fosse commisurata al numero dei comuni subentrati nel sistema ANPR.

Pertanto AgID ritiene che l'impostazione attuale dei contratti tra Ministero e SOGEI relativi alla gestione debba essere rivista a partire dal contratto in esame, modificandone l'impianto attraverso l'introduzione di criteri di dimensionamento legati al numero dei comuni migrati in ANPR che differenzino la valorizzazione dei costi fissi dell'infrastruttura da quelli variabili legati all'effettivo utilizzo.

Inoltre la già citata "fase di stallo che il progetto sta attraversando" confermata da SOGEI e la definizione dei PSS di conduzione (comprendenti le attività di assistenza, di conduzione dei



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

sistemi nel suo complesso e di *Disaster Recovery*), basati sugli SPEC e concordati nei precedenti contratti, stanno spostando le risorse dedicate alla conduzione del sistema ANPR a favore della conduzione di INA/SAIA ed AIRE.

Pertanto si ritiene opportuno una ridefinizione dei PSS e la rivisitazione delle relative quantità di SPEC utili per il calcolo dei corrispettivi, introducendo tra i criteri di dimensionamento anche quello del numero dei comuni effettivamente migrati ad ANPR.

A tal fine si rende necessario prevedere una fase di revisione degli accordi contrattuali tra Ministero e SOGEI alla quale l'AgID sin d'ora si offre per fornire il proprio contributo.

Gestione complessiva esecutiva del progetto da parte di SOGEI

Le criticità evidenziate nella documentazione trasmessa dal Ministero portano a ritenere che la complessità del progetto implica una gestione progettuale della SOGEI più completa ed efficace.

Come sollecitato nella nota di trasmissione della richiesta di parere da parte di codesto Ministero si suggeriscono alcune azioni finalizzate al miglioramento della gestione complessiva esecutiva del progetto ANPR da parte di SOGEI:

- provvedere tempestivamente all'indicazione di un responsabile tecnico del progetto, come già raccomandato in entrambe le valutazioni precedenti (n. 17/2014 e n. 25/2014): una figura qualificata dal punto di vista tecnico e dotata di risorse (es. una squadra di collaboratori) adeguate al carico di lavoro presumibile che abbia la responsabilità di definire un piano di progetto nel quale siano ricomprese almeno le attività riguardanti: la realizzazione, la conduzione e l'evoluzione del sistema ANPR, i servizi riguardanti il subentro, il coinvolgimento delle altre istituzioni interessate, in particolare per la fruizione dei dati, il rapporto con i comuni e le prefetture, i necessari aggiornamenti normativi, i servizi di formazione e comunicazione istituzionale, il piano di monitoraggio del progetto;
- rafforzare la struttura di progetto prevista dal VI contratto esecutivo con l'inserimento nel gruppo di lavoro di ulteriori figure professionali qualificate di cui il Ministero possa valutarne l'effettiva efficacia nel tempo considerato che il progetto ha necessità di un forte impulso in questa fase del subentro dei comuni nel sistema ANPR;
- mettere a disposizione del Ministero strumenti per la verifica costante della qualità del servizio erogato i cui risultati siano eventualmente analizzabili attraverso indicatori misurabili correlati a funzioni di *benchmarking*.

Le suddette azioni messe in atto da SOGEI devono essere puntualmente correlate con il monitoraggio dell'intero progetto attuato da parte del Ministero ai sensi dell'art. 13, comma 2, del D.Lgs n. 39/93 e s.m.i..

6.3 Le indicazioni del precedente parere

Nella valutazione n. 25/2014, AgID esprimeva alcune raccomandazioni che si ritengono ancora applicabili e che vengono di seguito elencate.

Ottimizzazione del servizio di assistenza



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Nelle precedenti valutazioni si osservava che, giacché una percentuale rilevante dei servizi oggetto della fornitura era costituita da attività di assistenza, si possano creare spazi per l'ottimizzazione accorpendo attività simili e alzando il livello di automazione delle attività ripetitive e standard (es. l'estrazione dati, la produzione di report, la risoluzione di anomalie, la costituzione di un cruscotto che permetta in via automatica di dare visibilità al funzionamento del sistema con viste per singola amministrazione).

Nello specifico, nel parere n. 25/2014 si suggeriva al Ministero di valutare l'introduzione di fattori di ottimizzazione, ad esempio FAQ, basi di conoscenza tratte dalle richieste degli utenti, in generale di strumenti che valorizzino le sinergie indotte dal ruolo trasversale di SOGEL.

Anche in questo caso, si ritiene comunque una soluzione migliorativa sia nel cambiare i meccanismi di remunerazione e pertanto si ritiene opportuno rivedere i PSS dell'assistenza tecnica e i relativi corrispettivi.

Rilevazione della soddisfazione utente

Nel parere n. 25/2014 si suggeriva di aggiungere, tra gli SLA, un indicatore "Soddisfazione degli utenti" in grado di facilitare il confronto tra il livello di qualità atteso e quello realmente percepito dagli utenti. Si raccomandava di effettuare una rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi di Assistenza centrale, Continuità operativa dei sistemi attuali, Estrazioni specifiche a richiesta. Si ipotizzava che SOGEL predisponesse i questionari e elaborasse i dati raccolti, fornendo all'Amministrazione tutti gli elementi per la verifica e condivisione. Il campione e le modalità di rilevazione dovevano essere concordati con l'Amministrazione.

Si rafforza la sua importanza e se ne raccomanda l'introduzione.

6.4 *Congruità economica*

Sulla scorta delle considerazioni espresse al paragrafo 6.2 e 6.3, si conferma la necessità di rivedere la modalità di remunerazione del fornitore. Oltre a portare il proprio contributo a tale revisione degli accordi contrattuali, l'Agenzia si rende disponibile, successivamente, a fornire un parere sulle connesse risultanze.

6.5 *Coerenza dei livelli di servizio con gli obiettivi della fornitura*

Si concorda con il Ministero come gli attuali livelli di servizio e penali si siano dimostrati insufficienti rispetto agli scopi e alle caratteristiche del progetto.

Oltre alle proposte di indicatori di SLA che il Ministero ha inserito nella propria relazione illustrativa, si riportano in allegato, a titolo esemplificativo e per nulla esaustivo, ulteriori esempi di SLA di cui valutare l'adozione nell'ambito della revisione degli accordi contrattuali tra il Ministero e SOGEL.

6.6 *Analisi delle clausole contrattuali*

Si suggerisce di inserire clausole contrattuali per:

- comunicare la composizione del personale impegnato nel progetto completa di ruoli e curricula;



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

- consentire l'accesso in qualsiasi momento ai locali dove sono collocati i sistemi oggetto del servizio di conduzione;
- informare il committente, in maniera preventiva, di eventuali sub-appalti;
- regolamentare i processi di comunicazione tra il Ministero, SOGEI e i comuni che subentrano nel sistema ANPR.

Per Questi Motivi

esprime, ai sensi dell'art. 14bis, lett. f) del C.A.D., come modificato dall'art. 13 del D.lgs. n. 179 del 26 agosto 2016, parere favorevole

a condizione che:

- 1) nella stesura dei successivi contratti vengano trovate nuove formule contrattuali che disciplinino le relazioni tra il Ministero e SOGEI responsabilizzando anche i singoli comuni;
- 2) l'impostazione attuale dei contratti tra Ministero e SOGEI relativi alla gestione venga rivista a partire dal contratto in esame, modificandone l'impianto attraverso l'introduzione di criteri di dimensionamento legati al numero dei comuni migrati in ANPR che differenzino la valorizzazione dei costi fissi dell'infrastruttura da quelli variabili legati all'effettivo utilizzo;
- 3) attraverso una fase di revisione degli accordi contrattuali tra Ministero e SOGEI alla quale l'Agenzia sin d'ora offre il proprio contributo, vengano ridefiniti i PSS e i relativi corrispettivi, introducendo tra i criteri di dimensionamento anche quello del numero dei comuni effettivamente migrati ad ANPR;
- 4) il Ministero richieda a SOGEI di porre in essere azioni finalizzate al miglioramento della gestione complessiva esecutiva del progetto ANPR, quali:
 - provvedere tempestivamente all'indicazione di un responsabile tecnico del progetto con una più ampia forza di rappresentanza nei confronti dei comuni, e dotata di risorse (es. una squadra di collaboratori) adeguate al carico di lavoro presumibile che abbia la responsabilità di definire un piano di progetto nel quale siano ricomprese, oltre alle attività di realizzazione, conduzione e evoluzione del sistema ANPR, almeno quelle riguardanti i servizi riguardanti il subentro, il coinvolgimento delle altre istituzioni interessate, in particolare per la fruizione dei dati, il rapporto con i comuni, i necessari aggiornamenti normativi, i servizi di formazione e comunicazione istituzionale, il piano di monitoraggio;
 - rafforzare la struttura di progetto prevista dal VI contratto esecutivo con l'inserimento nel gruppo di lavoro di ulteriori figure professionali qualificate di cui il Ministero possa valutarne l'effettiva efficacia nel tempo considerato che il progetto ha necessità di un forte impulso in questa fase del subentro dei comuni nel sistema ANPR;
 - mettere a disposizione del Ministero strumenti per la verifica costante della qualità del servizio erogato i cui risultati siano eventualmente analizzabili attraverso il confronto con indicatori misurabili correlati a funzioni di *benchmarking*;



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

- 5) siano introdotti gli indicatori di SLA proposti dal Ministero integrati con quelli riportati in allegato, a titolo esemplificativo, valutandone l'adozione nell'ambito della suddetta revisione degli accordi contrattuali tra il Ministero e SOGEI;
- 6) siano inserite clausole contrattuali per:
 - comunicare la composizione del personale impegnato nel progetto completa di ruoli e curricula;
 - consentire l'accesso in qualsiasi momento ai locali dove sono collocati i sistemi oggetto del servizio di conduzione;
 - informare il committente, in maniera preventiva, ai sensi di legge di eventuali sub-appalti;
 - regolamentare i processi di comunicazione tra il Ministero, SOGEI e i comuni che subentrano nel sistema ANPR.

Si suggerisce, altresì, di prevedere il monitoraggio ai sensi dell'art. 13, comma 2, del D.Lgs n. 39/93 e s.m.i..

Copia del presente parere è inviata all'Autorità Nazionale Anticorruzione - Vigilanza Contratti pubblici (che ha assorbito l'AVCP, ai sensi del D.L. n. 90 del 24 giugno 2014 - Legge n. 114 del 18 agosto 2014).

Antonio Samaritani

Principali documenti utilizzati per la stesura del parere

- *Relazione illustrativa del Ministero;*
- *Allegato relativo a livelli di servizio e penali;*
- *Intesa Ministero-AgID ex art. 10, c. 2, d.l. 78/2015;*
- *Schema VIII Contratto;*
- *Tabella oneri anni 2015 e 2016 presentati da SOGEI per la liquidazione;*
- *Piano della sicurezza del settembre 2015;*
- *Circolare n.13/2016;*
- *Sintesi risultanze monitoraggio di cui alla Circolare n. 13/2016 aggiornata al 18/11/2016;*
- *Verbale del 14 giugno 2016 concernente le verifiche funzionali sui moduli software;*
- *Lettere Sogei del 12 settembre 2016 e del 27 settembre 2016;*
- *Esempio di resoconto mensile fornito da Sogei (maggio 2016);*
- *Parere n. 17/2014 e Parere n. 25/2014;*
- *Codice dell'Amministrazione Digitale.*



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

ALLEGATO

Indicatori di qualità applicabili ai servizi di manutenzione

1.1 TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale	
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio a seguito di un malfunzionamento			
Unità di misura	Ore solari per categoria 1, lavorative negli altri casi (a multipli di mezza giornata lavorative)	Fonte dati	BIG	
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione](inizio) Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (termine) Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u>(TRO) Numero di interventi di ripristino del software applicativo terminati nel periodo di riferimento (N_Rip_chiusi) 			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	$TROI = (N_rip (t_ripr \leq t_limite) / N_rip_chiusi) \times 100$ $T_limite = termine - inizio - TRO (ore, minuti)$			
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			
T_limite	Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4
-Standard	≤ 8 ore solari	≤ 2 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 3 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 4 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)
-massimo	≤ 1 giorno solare	≤ 3 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 5 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 5 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)
Valore di soglia (standard)	≤ 1 giorno solare	≤ 3 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 5 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 5 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)
Valore di soglia (massimo)	TROI (massimo) = 100%			
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP4 "Tempestività del servizio di Manutenzione".			
Eccezioni	Nessuna			



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

1.2 CSR – Case recidivi

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	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	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati su BIG sullo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_recidivi</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSR = Ncase_recidivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CSR = 0$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP5 - " <i>Qualità del servizio di Manutenzione</i> ".		
Eccezioni	Nessuna		



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Indicatori di qualità applicabili al servizio di Gestione

1.3 TRRI – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza al II livello o di prima diagnosi

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di chiusura intervento - presa in carico, diagnosi, pianificazione e chiusura intervento, per tutti gli interventi richiesti al III livello di Assistenza applicativa (cfr. figura 1 - paragrafo 4.31. del Capitolato Tecnico)		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIG
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (<i>Data_ricezione</i>) - Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione della richiesta/prima diagnosi (<i>Data_risoluz</i>) - Numero totale richieste di assistenza riguardanti una singola area applicativa pervenute nel periodo di riferimento e risolte al secondo livello (<i>Ntotale_richieste_chiuse</i>) - Tempo di sospensione della risoluzione di un intervento (<i>Sospensione</i>) per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>sospensione</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza registrate nel periodo di riferimento		
Formula	$TRRI = \frac{Num_richieste(T_{risoluz} \leq T_limite)}{Ntotale_richieste_chiuse} \times 100$ <p>Dove:</p> <p>$T_{risoluz} = Data_risoluz - Data_ricez$</p> <p>$T_limite = 24 \text{ ore (esclusi sabati e festivi)}$</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	TRRI = 100%		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP6 "Qualità del servizio di Gestione".		
Eccezioni	Nessuna		



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

1.4 DGA – Disponibilità del servizio di Gestione

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Disponibilità del servizio di gestione applicativi e basi dati		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Lettere / e-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di Gestione effettuate da Sogei e/o dall'Amministrazione (<i>Nsegnalazioni_indisp</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di Gestione effettuate da Sogei e/o dall'Amministrazione formalizzate al Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$DGA = Nsegnalazioni_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DGA = 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sul servizio di Gestione <u>per ogni evento superiore al</u> valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

1.5 RSGA – Rilievi sul servizio di Gestione

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti il servizio di Gestione		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Gestione (<i>Nrilievi_GA</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Gestione e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RSGA = Nrilievi_GA$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<i>Valore di soglia</i> $RSGA \leq 2$	<i>Valore di soglia limite</i> $RSGA \leq 5$	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione IP6 "Qualità del servizio di Gestione". Il mancato rispetto del valore di soglia limite comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione". 		
Eccezioni	Nessuna		



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Indicatori qualità dei servizi di Supporto all'apprendimento

1.6 SODI – Soddisfazione dei discenti

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Comprensibilità
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti - Giudizio dell'utenza sull'efficacia del supporto erogato misurata mediante le risposte fornite ai questionari. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da [1,10] dove: <ul style="list-style-type: none"> • 1 corrisponde a "non soddisfatto" • 6 corrisponde a "appena soddisfatto" • 7 corrisponde a "soddisfatto" • 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto" 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Durata della formazione	Frequenza di misurazione	Dopo l'erogazione di un corso di formazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di risposte positive (con valore ≥ 7) ($N_{risposte_pos}$) • Numero di domande del questionario ($N_{domande}$) • Numero totale di questionari compilati ($N_{questionari}$) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio di formazione da intervistare da concordare con Sogeti e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$SODI = \sum_{j=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_pos_j}}{N_{domande_j}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> • Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> • per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ • per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	SODI ≥ 80 %		
Azioni contrattuali	Un rilievo sull'obiettivo (RLOB) per ogni 5% o frazione inferiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Indicatori di qualità applicabili alla gestione della fornitura

1.7 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un prodotto della fornitura, di un prodotto di un servizio che non rientri in nessun ciclo di sviluppo sw, del Piano di Lavoro, del Piano di Qualità, attivazione di un servizio, consegna di migliorie, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro, Lettera di consegna di un deliverable Nota di rilievo Verbale e-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Qualità Generale" se il deliverable è il Piano della qualità Generale; l'applicazione della penale "Ritardo predisposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi" se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema; l'applicazione della penale "Ritardo nell'attivazione di un servizio" se il deliverable è l'attivazione di un servizio; l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di lavoro generale" se il deliverable è il Piano di lavoro generale; L'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Subentro" se il deliverable è il piano di subentro; Per tutti gli altri deliverable, un rilievo sulla fornitura ogni 3 giorni lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia 		
Eccezioni	Nessuna		



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

1.8 PFI – Personale della fornitura inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Sogei e/o dell'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta della Sogei e/o dell'Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PFI = 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni <u>sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

1.9 TOP – Turn over del Personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOP = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOP = 0$		
Azioni contrattuali	Un rilievo sulla fornitura per ogni <u>sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia. La mancata preventiva autorizzazione viene sanzionata con un prelievo sulla cauzione pari allo 0,5%		
Eccezioni	Nessuna		



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

1.10 TIP – Tempestività nell’inserimento di personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di Sogei/Amministrazione e l’inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto E-mail verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data Richiesta Inserimento (<i>Data_rich_risorsa</i>) Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>) Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>) Tempo necessario a Sogei per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>T_assenso</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TIP(inserimento) = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $TIP(sostituzione) = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TISP(inserimento) \leq 10$ $TISP(sostituzione) \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

1.11 RLFN – Rilievi sulla fornitura

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none"> di carattere generale; affidenti 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	Nota/e di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 2$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale " Eccesso di rilievi sulla fornitura " nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		