

ALLEGATO A

Indicatori di qualità della fornitura

Nome documento	Versione doc	Classificazione	0 – Riservato 1 – Interno 2 – Pubblico Controllato 3 – Pubblico 9 – Non Classificato	Allegati	Pagine
All.A_Indicatori di qualità	Finale	2			1 di 7

Indice

1. PREMESSA	3
2. DEFINIZIONI.....	3
2.1 REQUISITI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA	3
2.2 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA.....	3
2.3 AZIONI CONTRATTUALI	3
2.4 RILIEVI.....	3
2.5 INDICI DI PRESTAZIONE.....	4
2.6 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI	4
2.7 PENALI	5
3. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI REALIZZATIVI	5
3.1 RSPL – RISPETTO DEL PIANO DI LAVORO DI OBIETTIVO	5
3.2 TROR – TOTALE RILIEVI OBIETTIVO REALIZZATIVO.....	6
4. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI (GAB).....	6
4.1 TRRA – TEMPESTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	6
4.2 RSGT – RILIEVI SUI SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA.....	7
5. INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPENSE	7

Indice tabelle

Tab. 1: Matrice di corrispondenza indicatori di qualità e azioni contrattuali	5
Tab. 2: RSPL – Rispetto del Piano di lavoro di obiettivo.....	6
Tab. 3: TROR – Totale Rilievi Obiettivo Realizzativo	6
Tab. 4: TRRA – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	7
Tab. 5: RSGT – Rilievi sui servizi di gestione applicativa	7
Tab. 6: Indice di prestazione e quota sospesa	7

Nome documento	Versione doc	Classificazione	0 – Riservato 1 – Interno 2 – Pubblico 3 – Pubblico 9 – Non Classificato	Allegati	Pagine
All.A_Indicatori di qualità	Finale	2			2 di 7

1. PREMESSA

Nel presente allegato vengono descritte le metriche e gli strumenti di misurazione degli indicatori di qualità che governano la fornitura di cui al relativo capitolato tecnico al quale è allegato il presente documento, nonché le regole di valorizzazione delle eventuali penali da applicare.

2. DEFINIZIONI

2.1 Requisiti di Qualità della Fornitura

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste Sicilia Digitale dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione della Qualità e dal Piano della Qualità;
- rispettare i livelli di servizio e gli indicatori di qualità di seguito riportati in relazione all'orario di erogazione dei servizi riportato nel capitolato tecnico.

2.2 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Sicilia Digitale dispone degli strumenti specifici necessari a garantire la rilevazione dei livelli di qualità descritti nella presente appendice.

2.3 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità.

Il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

1. coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia di Sicilia Digitale, che del fornitore, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
2. ripetizione da parte del fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
3. azione di intervento sui processi produttivi per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
4. applicazione di rilievi;
5. perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo;
6. applicazione di penali.

I livelli di servizio vengono presidiati attraverso l'applicazione di penali.

2.4 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento conseguenti il non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale. Potranno essere notificati a Sicilia Digitale tramite comunicazione anche via e-mail, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Pertanto, l'utilizzo di questa sanzione comporta l'introduzione degli "Indicatori di qualità" di un

Nome documento	Versione doc	Classificazione	0 – Riservato 1 – Interno 2 – Pubblico 3 – Pubblico 9 – Non Classificato	Allegati	Pagine
All.A_Indicatori di qualità	Finale	2			3 di 7

livello di servizio che determina il numero massimo di rilievi tollerati al cui superamento si applica un'azione di livello superiore, che sia perdita quota sospesa o penale.

Qualora Sicilia Digitale ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'autorità committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

Nel relativo paragrafo del presente capitolato sono descritti gli indicatori di qualità.

2.5 Indici di prestazione

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie di qualità previste per uno o più indicatori di qualità, di seguito descritti.

Per alcuni indici di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di qualità ai quali sono correlati.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo Indicatore di qualità comporterà il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento.

Altri indici di prestazione prevedono quote sospese distinte e disgiunte, pertanto il raggiungimento del singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta l'erogazione della relativa quota sospesa indipendentemente dagli altri indicatori.

Gli indicatori di qualità di seguito descritti sono rappresentati ciascuno con una scheda che identifica:

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

I livelli di servizio vengono presidiati attraverso l'applicazione di penali.

2.6 Matrice di corrispondenza indicatori di qualità e azioni contrattuali

Di seguito si trova la matrice di corrispondenza tra gli Indicatori di Qualità validi per l'intera fornitura e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

	Indicatore	Azione Contrattuale		
		Rilievo	Quota Sospesa	Penale
	Servizi Realizzativi			
RSPL	Rispetto del Piano di Lavoro di un obiettivo	X		
TROR	Totale Rilievi Obiettivo Realizzativo			X
	Servizi di Gestione Applicativa			

Nome documento	Versione doc	Classificazione	0 – Riservato 1 – Interno 2 – Pubblico 3 – Pubblico 9 – Non Classificato	Allegati	Pagine
All.A_Indicatori di qualità	Finale	2			4 di 7

	Indicatore	Azione Contrattuale		
		Rilievo	Quota Sospesa	Penale
TRRA	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza	X		
RSGT	Rilievi sul servizio di gestione		X	

Tab. 1: Matrice di corrispondenza indicatori di qualità e azioni contrattuali

2.7 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

3. INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AI SERVIZI REALIZZATIVI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai Servizi Realizzativi di prodotti software applicativi, descritti nella relativa sezione 7 del capitolato tecnico.

3.1 RSPL – Rispetto del Piano di lavoro di obiettivo

L'indicatore RSPL verifica il rispetto della pianificazione di ogni obiettivo, misurando il rispetto della scadenza temporale di ciascuna milestone quali ad esempio:

- la data di consegna degli artefatti (la data pianificata di consegna del documento dei requisiti, del documento di analisi e piano di test, del documento di re-design, e così via per ogni artefatto obbligatorio del servizio);
- la data di consegna di ogni artefatto aggiuntivo offerto in offerta tecnica e concordato con l'Amministrazione nel Piano di lavoro;
- la data pianificata di "pronti al collaudo", la data pianificata di termine collaudo con esito positivo, la data pianificata di rilascio, la data pianificata di termine avvio in esercizio formalmente.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un artefatto va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti minimi 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;

il termine effettivo della fase di collaudo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo e la riconsegna della documentazione associata.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita nel piano di lavoro approvato (o analogo documento)		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro (GANTT) Note di consegna deliverable/comunicazione di completamento obiettivo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ogni scadenza del Piano di lavoro Al termine dell'obiettivo

Nome documento	Versione doc	Classificazione	0 – Riservato 1 – Interno 2 – Pubblico 3 – Pubblico 9 – Non Classificato	Allegati	Pagine
All.A_Indicatori di qualità	Finale	2			5 di 7

Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza dell'obiettivo vanno rilevati: Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff) Numero di scadenze dell'obiettivo (Nscad_ob)
Formula	RSPL=data_eff-data_prev
Regole di arrotondamento	Nessuna Numeri negativi per registrare le consegne in anticipo
Valore di soglia	Il Valore del ritardo della scadenza dell'obiettivo deve essere inferiore: RSPL ≤ 10 giorni lavorativi
Azioni contrattuali	1 Rilievo TROR per ogni giorno lavorativo di ritardo eccedente la soglia

Tab. 2: RSPL – Rispetto del Piano di lavoro di obiettivo

3.2 TROR – Totale Rilievi Obiettivo Realizzativo

L'indicatore conteggia il numero di Rilievi degli obiettivi realizzativi derivanti da:

- violazioni di soglia di specifici indicatori
- ulteriori Rilievi per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiati da specifici indicatori

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità dei servizi realizzativi afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nei Piani di lavoro (GANTT)		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Note di "rilievo" del Direttore dell'Esecuzione del contratto di servizio
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo (Piano di Lavoro/GANTT)	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sull'obiettivo (<i>Nrilievi_obiettivo</i>)		
Ambito	Servizi realizzativi		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	TROR = <i>Nrilievi_obiettivo</i>		
Valore di soglia	TROR ≤ 6 (obiettivi con durata complessiva ≤ 6 mesi) o TROR ≤ 10 (obiettivi con durata complessiva > 6 mesi)		
Azioni contrattuali	Per ogni rilievo eccedente le soglie l'Amministrazione applicherà la penale " Reiterati Rilievi di Obiettivo " pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato nel contratto per il servizio realizzativo		

Tab. 3: TROR – Totale Rilievi Obiettivo Realizzativo

4. INDICATORI DI QUALITA' APPLICABILI AI SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI (GAB)

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano ai Servizi continuativi di Gestione Applicativa, descritti nella relativa sezione 10 del capitolato tecnico relativa alle attività di cui al Lotto 2.

4.1 TRRA – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

L'indicatore misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di chiamate risolte entro i tempi stabiliti.

Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la	Frequenza di	trimestrale

Nome documento	Versione doc	Classificazione	0 – Riservato 1 – Interno 2 – Pubblico 3 – Pubblico 9 – Non Classificato	Allegati	Pagine
All.A_Indicatori di qualità	Finale	2			6 di 7

	rilevazione	misurazione	
Dati da rilevare	Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione) Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione o inoltrato ad altro gruppo responsabile della risoluzione (Data_risoluz) Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento (Num_richieste) oppure (Num_richieste_pervenute)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute		
Formula	TRRA= Num_richieste(T_risoluz <= T_ottimale) / Num_richieste_pervenute Dove: T_risoluz = Data_risoluz – Data_ricezione		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è <= 0,5 per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TRRA = 4 ore lavorative ≥ 90%		
Azioni contrattuali	1 Rilievo per ogni punto percentuale inferiore rispetto al valore di soglia sopra previsto che andrà ad incrementare l'indicatore RSGT		

Tab. 4: TRRA – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza

4.2 RSGT – Rilievi sui servizi di gestione applicativa

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate dall'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti, siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità, non presidiati da specifici indicatori.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di gestione.		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Note di rilievo del Direttore dell'esecuzione del contratto di servizio
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di gestione (<i>Nrilievi_gestione</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RSGT = Nrilievi_gestione		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSGT ≤ 3		
Azioni contrattuali	Nel caso di superamento della soglia, perdita della quota sospesa “ Eccesso di rilievi di Gestione ”.		

Tab. 5: RSGT – Rilievi sui servizi di gestione applicativa

5. INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPENSE

Di seguito sono riportate le tabelle in cui vengono schematizzati gli indici di prestazione, cui è legata la quota percentuale dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti. Si precisa che la quota sospesa è calcolata sulla base del canone dello specifico servizio per il periodo di rilevamento.

Indice	Indicatore di qualità correlati	% Quota
Eccesso di rilievi di Gestione	RSGT – Rilievi sui servizi di gestione applicativa	15%

Tab. 6: Indice di prestazione e quota sospesa

MARGHERITA RIZZA
REGIONE SICILIANA
DIRIGENTE
25.08.2026 13:00:01 GMT+02:00

FRANCESCO
CASCIO
26.08.2026 11:23:37
GMT+02:00

Nome documento	Versione doc	Classificazione	0 – Riservato 1 – Interno 2 – Pubblico 3 – Pubblico 9 – Non Classificato	Allegati	Pagine
All.A_Indicatori di qualità	Finale	2			7 di 7