



## **APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **Indicatori di qualità**

## **GARA PER LA FORNITURA DELLA BANCA DATI DI INFORMAZIONI SOCIETARIE PER INAIL – ID 1919**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura della banca dati di informazioni societarie per INAIL - ID 1919

Capitolato Tecnico - Appendice 1 - Indicatori di qualità



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
1.1	DEFINIZIONI .....	4
<b>2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO UTILIZZO BANCHE DATI .....</b>	<b>6</b>
2.1	TPCO – TEST RIESEGUITI IN COLLAUDO .....	6
2.2	SPCP – GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO PIATTAFORMA .....	7
2.3	TECI – TEMPESTIVITÀ DI GESTIONE DELLE RICHIESTE UTENTI .....	8
2.4	SDUT – SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI .....	9
2.5	RAGA – RILIEVI SUL SERVIZIO DI UTILIZZO PIATTAFORMA BANCHE DATI .....	10
<b>3</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL GOVERNO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>11</b>
3.1	SLCP – SLITTAMENTO DELLA CONSEGNA DI PRODOTTI/SERVIZI .....	11
3.2	RLFN – RILIEVI SUL GOVERNO DELLA FORNITURA .....	12
<b>4</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ MANUTENZIONE CORRETTIVA .....</b>	<b>13</b>
4.1	TPCM – RIPRISTINO DEI MALFUNZIONAMENTI .....	13
4.2	IFMC – EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA .....	13
4.3	RLMC – RILIEVI SUL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA .....	14
4.4	IFMA – RILIEVI SUL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA .....	15

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura della banca dati di informazioni societarie per INAIL - ID 1919

Capitolato Tecnico - Appendice 1 - Indicatori di qualità



<b>6</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....</b>	<b>17</b>
6.1	SPSS – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	17
6.2	PSSI – PERSONALE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO INADEGUATO .....	18
6.3	RLSS – RILIEVI SUL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO E ADDESTRAMENTO .....	19
<b>7</b>	<b>RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>20</b>



## 1 PREMESSA

Il presente documento descrive il profilo della qualità per la fornitura di informazioni societarie per INAIL - ID 1919.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento di metodiche che si sono dimostrate non efficaci alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.

INAIL ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

### 1.1 DEFINIZIONI

<b>Indicatore di qualità</b>	Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.
<b>Periodo di riferimento</b>	È il periodo di osservazione in cui è necessario effettuare la misura dell'indicatore in modo tale da assicurare la significatività dell'informazione elaborata
<b>Frequenza di misurazione</b>	È la frequenza di esecuzione della misura di ogni indicatore; è dipendente dalle necessità di disporre di dati aggiornati
<b>Eccezioni</b>	Sono circostanze particolari, definite dal committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista
<b>Difetto</b>	È un errore presente nel software, latente finché non rilevato; le unità che si considerano come difetti sono l'elemento dato e l'elemento funzione
<b>Malfunzionamento</b>	È un impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o l'effetto che un errore ha causato sulla base dati 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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura della banca dati di informazioni societarie per INAIL - ID 1919

Capitolato Tecnico - Appendice 1 - Indicatori di qualità



	svolti durante l'attività dell'utente
<b>Categoria dei malfunzionamenti</b>	<p><b>Bloccante:</b> il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" dell'Amministrazione e interessa più di un utente;</p> <p><b>Non Bloccante:</b> alcune componenti o funzionalità del prodotto/servizio fornito risultano degradate o non corrispondenti ai requisiti attesi; il malfunzionamento ha un impatto operativo minimo</p>

La categoria di malfunzionamento in esercizio e in collaudo sarà assegnata dal Committente.



## 2 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL SERVIZIO UTILIZZO BANCHE DATI

### 2.1 TPCO – TEST RIESEGUITI IN COLLAUDO

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Quantità di test, definiti nel Piano di test, rieseguiti in collaudo		
Unità di misura	Punti percentuali	Fonte dati	Strumento di tracciatura concordato con il Committente nel Piano di test
Periodo di riferimento	Fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni relative a casi di test, previsti dal Piano di test ed eseguiti in collaudo con esito non positivo ( <i>Ntest_notok</i> ) Numero totale di casi di test previsti dal Piano di test ed eseguiti in collaudo ( <i>Ntest</i> )		
Regole di campionamento	Il campione di casi di test, definiti nel Piano di test – Realizzazione, da eseguire verrà definito dal Committente		
Formula	$TPCO = \frac{(Ntest - Ntest\_notok)}{Ntest} \times 100$		
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	<b>TPCO &gt; 98%</b>		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della <b>penale</b> " <i>LdS1 – collaudo della piattaforma</i> "		
Eccezioni			



## 2.2 SPCP – GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO PIATTAFORMA

Qualora il Piano di test consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo della piattaforma per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazione formale di sospensione del collaudo Comunicazione formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data di sospensione del collaudo (<i>Data_sospensione<sub>j</sub></i>)</li> <li>Data di ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa<sub>j</sub></i>)</li> <li>Numero di sospensioni del collaudo (<i>NSosp_collaudo</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SPCP = \sum_{j=1}^{Nsosp\_collaudo} (Data\_ripresa_j - Data\_sospensione_j)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<b>SPCP &lt; 1</b>		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <b><i>LdS2 - Sospensione del collaudo della piattaforma</i></b> "		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.3 TECI – TEMPESTIVITÀ DI GESTIONE DELLE RICHIESTE UTENTI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di presa in carico, diagnosi, pianificazione e chiusura intervento per tutti gli interventi richiesti, come ad esempio richieste di chiarimenti, richieste di attivazione utenze, etc.		
<b>Unità di misura</b>	Punti percentuali	<b>Fonte dati</b>	Strumento di Trouble Ticketing concordato con il Committente
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data di ricezione della richiesta d'intervento da parte del gruppo di gestione back end, nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss (<i>inizio</i>)</li> <li>Data di comunicazione di chiusura intervento, nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss (<i>termine</i>)</li> <li>Tempo di sospensione della risoluzione di un intervento per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>sospensione</i>)</li> <li>Numero totale di segnalazioni (<i>Ntotale_interventi</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le richieste registrate nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$TECI = \frac{N_{\text{interventi}(durata \leq 48 \text{ ore solar}^{(*)})}}{N_{\text{totale\_interventi}}} \times 100$ <p>dove</p> $durata = termine - inizio - sospensione$ <p>(*) – <b>esclusi sabati, domeniche e festivi</b></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> <li>– per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>– per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	<b>TECI &gt; 95%</b>		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà una <b>penale “LdS3 - Tempestività di intervento nella gestione delle richieste utenti”</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		





## 2.4 SDUT – SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Soddisfazione degli utenti misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ≤ 5 corrisponde a “non soddisfatto”</li> <li>- = 6 corrisponde a “appena soddisfatto”</li> <li>- = 7-8 corrisponde a “soddisfatto”</li> <li>- = 9-10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punti percentuali	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive, con valore <math>\geq 7</math>, del singolo questionario (<math>Nrisposte\_pos\_quest_i</math>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<math>Ndomande</math>)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (<math>Nquestionari</math>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$SDUT = \frac{\sum_{i=1}^{Nquestionari} Nrisposte\_pos\_quest_i}{Ndomande \times Nquestionari} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> <li>– per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>– per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	<b>SDUT &gt; 75%</b>		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà una <b>penale “LdS4 - Insoddisfazione utenti”</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.5 RAGA – RILIEVI SUL SERVIZIO DI UTILIZZO PIATTAFORMA BANCHE DATI

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti il servizio di utilizzo della Piattaforma Banche Dati.		
<b>Unità di misura</b>	Rilievi	<b>Fonte dati</b>	Note di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di rilievi emessi sul servizio di Gestione applicativi e basi dati ( <i>Nrilievi_gst_appl</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Gestione applicativa e basi dati comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$RAGA = N_{rilievi\_gst\_appl}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	<b>RAGA &lt; 3</b>		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della <b>penale Ld55</b> <i>"Eccesso di rilievi utilizzo piattaforma banche dati"</i> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 3 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI AL GOVERNO DELLA FORNITURA

#### 3.1 SLCP – SLITTAMENTO DELLA CONSEGNA DI PRODOTTI/SERVIZI

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Prestazioni temporali
<b>Aspetto da valutare</b>	Puntualità nella consegna del prodotto/servizio (banca dati, documentazione tecnica, etc.)		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Contratto Capitolato
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data prevista di consegna di un deliverable/erogazione di un servizio (<i>data_prev</i>)</li><li>• Data effettiva di consegna di un deliverable/erogazione di un servizio (<i>data_eff</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable/erogazione di servizio eseguite nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$SLCP = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$SLCP < 4$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale <b><i>"LdS6 - Ritardo nella consegna del Prodotto/Servizio"</i></b>		
<b>Eccezioni</b>			



### 3.2 RLFN – RILIEVI SUL GOVERNO DELLA FORNITURA

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi, notificati al Fornitore, emessi per eventuali inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto		
<b>Unità di misura</b>	Rilievi sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Lettere di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero rilievi emessi non conteggiati su altri indicatori (<i>Nrilievi_forn</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RLFN = N_{rilievi\_forn}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RLFN < 5$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <b><i>Ld57 - Eccesso dei rilievi tollerati sul governo della fornitura</i></b> "		
<b>Eccezioni</b>	Nel conteggio dei rilievi del presente indicatore sono da escludere i rilievi già compresi negli altri indicatori che conteggiano i rilievi		



## 4 INDICATORI DI QUALITÀ MANUTENZIONE CORRETTIVA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano agli **interventi** di manutenzione correttiva sulla fruibilità della Banca Dati.

### 4.1 TPCM – RIPRISTINO DEI MALFUNZIONAMENTI

Per presa in carico si intende il riscontro del Fornitore a fronte della apertura di una segnalazione di malfunzionamento. La misurazione decorre dalla data/ora di apertura della segnalazione effettuata attraverso il canale internet o canale telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti		
Unità di misura	Tempo in ore (solare)	Fonte dati	Strumento di Trouble Ticketing o Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>TCP_1: Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (Data_assegnazione)</li><li>TCP_2: Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva rimozione del malfunzionamento (Data_rimozione)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento		
Formule	$TPC = TCP\_2 - TCP\_1$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia		<b>Bloccante</b>	<b>Non Bloccante</b>
	TPC	≤ 8 ore solari	≤ 16 ore solari
Azioni contrattuali	Ogni ora eccedente il valore di soglia TPC comporterà l'applicazione della <b>penale "LdS8 - Slittamento dei tempi di ripristino dell'operatività"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		

### 4.2 IFMC – EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura della banca dati di informazioni societarie per INAIL - ID 1919

Capitolato Tecnico - Appendice 1 - Indicatori di qualità



Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo un intervento correttivo		
<b>Unità di misura</b>	Punti percentuali	<b>Fonte dati</b>	Strumento di tracciatura concordato con il Committente
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo la chiusura di un intervento correttivo (<i>Num_interv_ineff</i>)</li> <li>Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento chiuse nel periodo di riferimento (<i>Tot_interv</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti del software applicativo rilevati in esercizio		
<b>Formula</b>	$IFMC = \frac{Num\_interv\_ineff}{Tot\_interv} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	<b>IFMC &lt; 2%</b>		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> <li>l'applicazione della <b>penale "LdS9 - Inefficacia degli interventi di MAC"</b></li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

#### 4.3 RLMC – RILIEVI SUL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura della banca dati di informazioni societarie per INAIL - ID 1919

Capitolato Tecnico - Appendice 1 - Indicatori di qualità



Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Manutenzione Correttiva		
Unità di misura	Rilievi	Fonte dati	Note di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Manutenzione Correttiva ( <i>Num_rilievi_MAC</i> )		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLMC = Num\_rilievi\_MAC$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<b><math>RLMC &lt; 4</math></b>		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale <b><i>"LdS10 - Eccesso di rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva"</i></b>		
Eccezioni	Nessuna		

#### 4.4 IFMA – RILIEVI SUL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura della banca dati di informazioni societarie per INAIL - ID 1919

Capitolato Tecnico - Appendice 1 - Indicatori di qualità



Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Manutenzione Adeguativa		
Unità di misura	Rilievi	Fonte dati	Note di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di rilievi emessi sul servizio di Manutenzione Adeguativa (Num_rilievi_MAD)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Manutenzione Adeguativa e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	RLMD = Num_rilievi_MAD		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RLMD < 4		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale <b><i>"LdS11 - Eccesso di rilievi sul servizio di Manutenzione Adeguativa"</i></b>		
Eccezioni	Nessuna		





## 6 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

### 6.1 SPSS – SLITTAMENTO NELLA CONSEGNA DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di supporto specialistico e addestramento		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicazioni</li> <li>▪ Documenti di pianificazione</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (data_prev)</li> <li>- Data effettiva (data_eff)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Saranno considerate tutte le consegne chiuse nel periodo		
<b>Formula</b>	$SPSS = \sum (data\_eff - data\_prev)$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	SPSS < 4 giorni		
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni giorno eccedente il valore di soglia sarà emesso un <b>rilievo</b> sul servizio, incrementando l'indicatore <b>RLSS</b>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 6.2 PSSI – PERSONALE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO INADEGUATO

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse ritenute non adeguate all'attività od al ruolo richiesti per il servizio.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ E-mail</li><li>▪ lettere</li><li>▪ verbali</li><li>▪ comunicazioni</li></ul>
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse sostituite per inadeguatezza su richiesta di INAIL ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PSSI = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PSSI < 3$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un <b>rilevo</b> sulla fornitura per ogni risorsa eccedente il valore di soglia, incrementando l'indicatore <b>RLSS</b>		
Eccezioni	Nessuna		



### 6.3 RLSS – RILIEVI SUL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO E ADDESTRAMENTO

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da INAIL per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, ecc.) darà luogo ad un rilievo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti i non adempimenti nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Capitolato e/o tracciati sui documenti progettuali		
Unità di misura	Rilievo sul servizio di Supporto Specialistico	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Supporto Specialistico ( <i>Nrilievi_supp_spec</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLSS = Nrilievi\_supp\_spec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLSS < 4$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà la penale " <b>LdS12 - Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico</b> "		
Eccezioni	Nessuna		



## 7 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ

Di seguito sono riepilogati gli indicatori di qualità della fornitura, organizzati per servizio contrattuale, con la relativa azione contrattuale prevista nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

### SERVIZI DI UTILIZZO BANCHE DATI

Indicatori di qualità	Azione contrattuale	
	Rilievo	Penale
TPCO – Test rieseguiti in collaudo		X
SPCP – Sospensione del collaudo		X
TECI – Tempestività gestione richieste utenti		X
SDUT – Soddisfazione Utenti		X
RAGA – Rilievi sul servizio utilizzo banche dati		X

### SERVIZIO DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Indicatori di qualità	Azione contrattuale	
	Rilievo	Penale
SLCP – Slittamento consegna prodotto/servizio		X
RLFN – Eccesso rilievi sul governo della fornitura		X



#### SERVIZIO MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA

Indicatori di qualità	Azione contrattuale	
	Rilievo	Penale
TPCM – Ripristino malfunzionamenti		X
IFMC – Efficacia interventi di MAC		X
RLMC – Eccesso Rilievi sulla MAC		X
IFMA – Efficacia interventi di MAD		X

#### SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Indicatori di qualità	Azione contrattuale	
	Rilievo	Penale
SPSS – Slittamento nella consegna di Supporto Specialistico	X	
PSSI – Personale del servizio di Supporto Specialistico inadeguato	X	
RLSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico		X