



ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

APPENDICE 2 - LIVELLI DI SERVIZIO

**Gara in due lotti per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1)
e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324**

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

INDICE

1.1.PREMESSA	4
1.2.LIVELLI DI SERVIZIO LOTTO 1	4
2.1SERVIZIO DI SUPPORTO.....	4
<i>2.1.1Lds1 - Slittamento della consegna del Piano di intervento</i>	<i>4</i>
<i>2.1.2Lds2 - Slittamento della consegna dei documenti</i>	<i>4</i>
<i>2.1.3Lds3 - Rispetto degli standard documentali</i>	<i>5</i>
2.2SERVIZIO DI DIREZIONE LAVORI.....	5
<i>2.2.1Lds4 - Slittamento della consegna del Piano delle attività di Monitoraggio</i>	<i>5</i>
<i>2.2.2Lds5 - Slittamento della consegna dei documento</i>	<i>5</i>
<i>2.2.3Lds6 - Rispetto degli standard documentali</i>	<i>6</i>
<i>2.2.4Lds7 - Efficacia del servizio di monitoraggio.....</i>	<i>6</i>
1.3.LIVELLI DI SERVIZIO LOTTO 2	7
3.1SERVIZIO DI SORVEGLIANZA	7
<i>3.1.1Lds8 - Slittamento della consegna del Piano annuale delle attività di sorveglianza</i>	<i>7</i>
<i>3.1.2Lds9 - Slittamento della consegna di un documento</i>	<i>7</i>

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

3.1.3Lds10 - Rispetto degli standard documentali	7
3.1.4Lds11 - Efficacia del servizio di sorveglianza	8
1.4.LIVELLI DI SERVIZIO COMUNI LOTTO 1 E LOTTO 2.....	9
4.1SERVIZIO DI GESTIONE DELLA BASE INFORMATIVA DEL MONITORAGGIO (BIM)	9
4.1.1Lds12- Slittamento della disponibilità della BIM.....	9
4.1.2Lds13- Completezza dei documenti della BIM	9
4.1.3Lds14- Salvataggio dati della BIM	9
4.2SERVIZIO DI GESTIONE DELLE RISORSE	10
4.2.1Lds15- Turn over del personale	10
1.5.SCHEDE INDICATORI DI QUALITÀ	12
5.1SLSC - SLITTAMENTO DI UNA SCADENZA	12
5.2RPSD - RISPETTO DEGLI STANDARD DOCUMENTALI	14
5.3TSEL - TASSO DI ITEM	15
5.4PRNA - PERSONALE DELLA FORNITURA INADEGUATO	17
5.5TORS - TURN OVER DEL PERSONALE	18

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

PREMESSA

Il presente documento descrive i livelli di servizio per la corretta esecuzione dei servizi dettagliatamente descritti nel Capitolato Tecnico.

Livelli di servizio Lotto 1

1.1 Servizio di Supporto

1.1.1 Lds1 - Slittamento della consegna del Piano di intervento

Lds	Documento	Requisito temporale	Scheda IQ
1.1	Piano di intervento	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta del piano	SLSC
1.2	Piano di intervento a seguito di richiesta di modifica / correzione da parte dell'Amministrazione	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica / correzione	SLSC

1.1.2 Lds2 - Slittamento della consegna dei documenti

Lds	Documento	Requisito temporale	Scheda IQ
2.1	Studio di fattibilità	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro la data stabilita nel Piano di intervento	SLSC
2.2	Studio di fattibilità a seguito di richiesta di modifica / correzione da parte dell'Amministrazione	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica / correzione	SLSC
2.3	Rendiconto sull'intervento di affiancamento	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro la data stabilita nel Piano di intervento	SLSC

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

2.4	Rendiconto sull'intervento di affiancamento a seguito di richiesta di modifica / correzione da parte dell'Amministrazione	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica / correzione	SLSC
-----	---	--	------

1.1.3 Lds3 - Rispetto degli standard documentali

Lds	Documenti consegnati	Requisito	Scheda IQ
3.1	Piano di intervento	Tutti i documenti, consegnati e sottoposti ad approvazione del Committente, nel trimestre di riferimento, debbono essere conformi a quanto previsto dall'Appendice 1 del capitolato tecnico	RPSD
	Studio di fattibilità		
	Rendiconto sull'intervento di affiancamento		

1.2 Servizio di Direzione Lavori

1.2.1 Lds4 - Slittamento della consegna del Piano delle attività di Monitoraggio

Lds	Documento	Requisito temporale	Scheda IQ
4.1	Piano delle attività di monitoraggio	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione	SLSC
4.2	Piano delle attività di monitoraggio a seguito di richiesta di modifica / correzione da parte dell'Amministrazione	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di revisione	SLSC
4.3	Stato avanzamento delle attività di monitoraggio	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 10 giorni lavorativi dalla fine del trimestre di riferimento	SLSC

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

4.4	Stato avanzamento delle attività di monitoraggio a seguito di richiesta di modifica / correzione da parte dell'Amministrazione	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica / correzione	SLSC
-----	--	--	------

1.2.2 Lds5 - Slittamento della consegna dei documento

Lds	Documento	Requisito temporale	Scheda IQ
5.1	Rendiconto sull'andamento del contratto monitorato	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 10 giorni lavorativi dalla fine del trimestre di riferimento	SLSC
5.2	Rendiconto sull'andamento del contratto monitorato a seguito di richiesta di modifica / correzione da parte dell'Amministrazione	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica / correzione	SLSC
5.3	Rapporto sull'andamento del contratto monitorato	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 10 giorni lavorativi dalla fine del semestre di riferimento	SLSC
5.4	Rapporto sull'andamento del contratto monitorato a seguito di richiesta di modifica / correzione da parte dell'Amministrazione	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica / correzione	SLSC

1.2.3 Lds6 - Rispetto degli standard documentali

Lds	Documenti consegnati	Requisito	Scheda IQ
-----	----------------------	-----------	-----------

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

6.1	Piano delle attività di monitoraggio	Tutti i documenti sottoposti ad approvazione del Committente e consegnati nel trimestre di riferimento, debbono essere conformi agli standard dell'Appendice 1 del capitolato tecnico	RPSD
	Stato avanzamento delle attività di monitoraggio		
	Rendiconto sull'andamento del contratto monitorato		
	Rapporto sull'andamento del contratto monitorato		

1.2.4 Lds7 - Efficacia del servizio di monitoraggio

Lds	Documento	Requisito temporale	Scheda IQ
7.1	Monitoraggio obiettivi	Tutti gli obiettivi da monitorare, previsti nell'ultimo trimestre dal piano delle attività di monitoraggio approvato è stato effettivamente sottoposto a monitoraggio.	TSEL

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

Livelli di servizio Lotto 2

1.3 Servizio di Sorveglianza

1.3.1 Lds8 - Slittamento della consegna del Piano annuale delle attività di sorveglianza

Lds	Documento	Requisito temporale	Scheda IQ
8.1	Piano annuale delle attività di sorveglianza per il primo anno della fornitura	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta dell'Amministrazione	SLSC
8.2	Piano delle attività di sorveglianza a seguito di richiesta di modifica / correzione da parte dell'Amministrazione	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica / correzione	SLSC
8.3	Stato avanzamento delle attività di sorveglianza	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 10 giorni lavorativi dalla fine del mese di riferimento	SLSC
8.4	Stato avanzamento delle attività di sorveglianza a seguito di richiesta di modifica / correzione da parte dell'Amministrazione	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica / correzione	SLSC

1.3.2 Lds9 - Slittamento della consegna di un documento

Lds	Documento	Requisito temporale	Scheda IQ
9.1	Rendiconto sull'andamento del contratto sorvegliato	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 10 giorni lavorativi dalla fine del trimestre di riferimento	SLSC

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

9.2	Rendiconto sull'andamento del contratto sorvegliato a seguito di richiesta di modifica / correzione da parte dell'Amministrazione	Deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica / correzione	SLSC
-----	---	--	------

1.3.3 Lds10 - Rispetto degli standard documentali

Lds	Documenti consegnati	Requisito	Scheda IQ
10.1	Piano annuale delle attività di sorveglianza	Tutti i documenti sottoposti ad approvazione del Committente e consegnati nel trimestre di riferimento, debbono essere conformi a quanto previsto dall'Appendice 1 del capitolato tecnico	RPSD
	Stato avanzamento delle attività di sorveglianza		
	Rendiconto sull'andamento del contratto sorvegliato		

1.3.4 Lds11 - Efficacia del servizio di sorveglianza

Lds	Documento	Requisito temporale	Scheda IQ
11.1	Sorveglianza obiettivi	Tutti gli obiettivi da sorvegliare previsti nell'ultimo trimestre dal piano delle attività di sorveglianza approvato è stato effettivamente sottoposto a sorveglianza.	TSEL

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

Livelli di servizio comuni Lotto 1 e Lotto 2

1.4 Servizio di Gestione della Base Informativa del Monitoraggio (BIM)

1.4.1 Lds12- Slittamento della disponibilità della BIM

Lds	Prodotto	Requisito temporale	Scheda IQ
12.1	Operatività della BIM	Deve essere resa operativa entro 30 giorni lavorativi dalla data di decorrenza del contratto	SLSC

1.4.2 Lds13- Completezza dei documenti della BIM

Lds	Documenti	Requisito	Scheda IQ
13.1	Documenti registrati	Tutti i documenti devono essere registrati nella BIM	TSEL

1.4.3 Lds14- Salvataggio dati della BIM

Lds	Prodotto	Requisito	Scheda IQ
14.1	Backup della BIM	Il backup della BIM deve essere eseguito con frequenza settimanale	TSEL

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

1.5 Servizio di Gestione delle risorse

1.5.1 Lds15- Turn over del personale

Lds	Personale	Requisito	Scheda IQ
15.1	Personale impiegato nelle attività della fornitura	E' consentita una sola sostituzione di personale su iniziativa del Monitore nel trimestre di riferimento	TORS
15.2	Personale impiegato nelle attività della fornitura	E' consentita una sola sostituzione di personale su richiesta dell'Amministrazione nel trimestre di riferimento	PRNA

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

Schede Indicatori di qualità

Nei seguenti paragrafi sono definite le schede degli indicatori di qualità da utilizzare per misurare i livelli di servizio.

1.6 SLSC - Slittamento di una scadenza

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 ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Documenti di pianificazione, Lettera di consegna di un deliverable
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		

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

Valore di soglia	SLSC <= 0
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • l'applicazione di una penale
Eccezioni	Nessuna

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

1.7 RPSD - Rispetto degli Standard documentali

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto degli standard documentali allegati al capitolato tecnico		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Capitolato tecnico
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero documenti conformi agli standard (Ndoc_conformi) Totale documenti consegnati (Tdoc_consegnati) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RPSD = (Ndoc_conformi / Tdoc_consegnati) * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RPSD = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> l'applicazione di una penale 		
Eccezioni	Nessuna		

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

1.8 TSEL - Tasso di item

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Il numero di elementi che rispetta una specifica condizione (es. tasso di documenti registrati nella BIM, ecc.)		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	BIM
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di elementi che rispettano una specifica condizione (Nelem_cond_ok)• Totale elementi esaminati (Telem)		
Regole di campionamento	Nessuna		

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

Formula	$TSEL = (Nelem_cond_ok / Telem) * 100 \%$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	TSEL = 100%
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • l'applicazione di una penale
Eccezioni	Nessuna

1.9 PRNA - Personale della fornitura inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Istituto		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero risorse sostituite su richiesta dell'Istituto (Nrisorse_inadeg) 		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	PRNA = Nrisorse_inadeg		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PRNA <= 1		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> l'applicazione di una penale 		
Eccezioni	Nessuna		

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public

1.10 TORS - Turn over del personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Monitore		
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	<ul style="list-style-type: none"> Numero risorse sostituite su iniziativa del Monitore (Nrisorse_sostituite) 		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	TORS = Nrisorse_sostituite		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TORS <= 1		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> l'applicazione di una penale 		
Eccezioni	Nessuna		

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 2) - Classificazione: Consip Public