

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**APPENDICE 2**

**INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. N. 50/2016 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI PER LA PROGETTAZIONE E LA REALIZZAZIONE DI UNITÀ FORMATIVE MULTIMEDIALI E DI SERVIZI DI SUPPORTO CORRELATI AD USO DELL'INAIL**

**ID 2359**

**CONSIP S.p.a.**



## INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	SCHEMA DI SINTESI DEGLI INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA.....	4
3	INDICATORI DI QUALITA' DI GOVERNO DELLA FORNITURA.....	5
3.1	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale.....	5
3.2	RLFN – Rilievi sulla fornitura .....	6
3.3	PISU– Inadeguatezza delle risorse impiegate .....	7
4	INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA DI UNITA' FORMATIVE MULTIMEDIALI .....	8
4.1	RSPI – Rispetto della pianificazione dell'intervento .....	8
4.2	NAPP – Non approvazione dei documenti.....	9
4.3	TNCO – Casi di test negativi in collaudo .....	10
4.4	DAES – Difettosità in esercizio .....	11
4.5	GSCO – Giorni di sospensione del collaudo .....	12
4.6	RLIN - Rilievi sull'intervento .....	13
5	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA DI UNITA' FORMATIVE MULTIMEDIALI .....	14
5.1	TROI – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio .....	14
6	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	15
6.1	SLSU – Slittamento di una scadenza dell'intervento di supporto .....	15
6.2	NAPS – Non approvazione dei prodotti di supporto.....	16
6.3	RLSU – Rilievi sull'intervento di supporto.....	17
7	PENALI.....	18

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



## 1 PREMESSA

Il presente documento descrive il livello di qualità minimo atteso nell'erogazione dei servizi oggetto di fornitura attraverso la definizione degli indicatori di qualità e le azioni contrattuali da applicare nel caso di non rispetto dei valori soglia.

Ciascun indicatore di qualità è descritto con una scheda che identifica:

- la caratteristica e la sottocaratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento;
- la descrizione dell'aspetto da valutare mediante l'indicatore;
- l'unità di misura da utilizzare per la rilevazione;
- la/e fonte dati dei dati elementari da utilizzare per il calcolo dell'indicatore;
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore ossia l'intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori soglia definiti per l'indicatore;
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore ossia la periodicità con cui vanno effettuate le valutazioni dell'indicatore;
- i dati elementari da rilevare per il calcolo dell'indicatore;
- le eventuali regole di campionamento dei dati elementari;
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare per la determinazione dell'indicatore;
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia;
- le azioni contrattuali conseguenti il non raggiungimento degli obiettivi, in funzione della criticità della violazione nel contesto specifico;
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore ossia le circostanze particolari, definite dall'Istituto, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.

Ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità, si precisa che:

- per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione degli Indicatori di Qualità;
- per frequenza di misurazione si intende la periodicità con cui vengono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione degli Indicatori di Qualità;
- per mese e/o trimestre, invece, si indica il mese e/o il trimestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale. A valle dell'aggiudicazione, l'Istituto si riserva di estendere/comprimere, per la prima rilevazione degli indicatori a periodicità trimestrale, la durata del primo periodo di riferimento, al fine di far coincidere i periodi di riferimento successivi con i trimestri dell'anno solare. Di conseguenza anche l'ultimo periodo di riferimento potrà avere durata pari o inferiore ad un trimestre solare;
- per ore e giorni si intendono ore lavorative o giorni lavorativi;
- per indicatori che prevedono la rilevazione di intervalli temporali occorre considerare anche il giorno in cui è effettuata la richiesta/comunicazione;
- per difetti si intendono errori presenti nel software in esercizio, latenti finché non rilevati.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti dall'Istituto, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità a discrezione dell'Istituto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



## 2 SCHEMA DI SINTESI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

Di seguito si trova una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità, i servizi a cui si applicano e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Indicatore di qualità	Servizio				Azione contrattuale	
	GOV	SVI	MAN	SUP	RIL	PEN
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X				X	X
RLFN– Rilievi sulla fornitura	X					X
PISU – Inadeguatezza delle risorse impiegate	X				X	
RSPI – Rispetto della pianificazione dell'intervento		X	X <sup>1</sup>		X	
NAPP – Non approvazione documenti		X	X <sup>1</sup>			X
TNCO –Casi di test negativi in collaudo		X	X <sup>1</sup>			X
DAES – Difettosità in esercizio		X	X <sup>1</sup>			X
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo		X	X <sup>1</sup>			X
RLIN – Rilievi sull'intervento		X	X <sup>1</sup>			X
TROI – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio			X			X
SLSU – Slittamento di una scadenza dell'intervento di supporto				X	X	
NAPS – Non Approvazione dei prodotti di supporto				X		X
RLSU– Rilievi sull'intervento di supporto				X		X

Dove:

- GOV: Governo della fornitura;
- SVI: Servizio di Sviluppo di unità formative multimediali;
- MAN: Servizio di Manutenzione di unità formative multimediali,
- SUP: Servizio di Supporto specialistico,
- RIL: Rilievo,
- PEN: Penale.

---

<sup>1</sup> L'indicatore si applica anche agli interventi di manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



### 3 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità applicabili alla fornitura nel suo complesso o a tutti i servizi della fornitura.

#### 3.1 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Il rispetto di ciascuna scadenza (inserimento e/o sostituzione di risorse, attivazione di un servizio, consegna del Piano di Lavoro, del Piano di Qualità, del Piano di Subentro e/o di un prodotto non riconducibile ad un unico servizio e relativo ad aspetti generali della fornitura, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro e/o di carattere trasversale ai servizi		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Contratto, Piano di lavoro, verbali, e-mail
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data prevista (<i>data_prev</i>)</li><li>• Data effettiva (<i>data_eff</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$SLSC = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	SLSC = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"><li>• l'applicazione della penale <b>"Slittamento di una scadenza contrattuale"</b> se il deliverable è il Piano della Qualità, il Piano di Lavoro, o il piano di subentro o qualsiasi deliverable ivi contenuto;</li><li>• l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi"</b> se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema o impegno assunto in Offerta Tecnica;</li><li>• l'emissione di un rilievo sulla fornitura in tutti gli altri casi (RLFN).</li></ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



### 3.2 RLFN – Rilievi sulla fornitura

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura delle seguenti tipologie: <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>di carattere generale</u> (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile ad un servizio, ecc.);</li><li>• <u>affidenti obbligazioni contrattuali non adempiute</u> nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.</li></ul>		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Nota/e di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_forn</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$RLFN = Nrilievi\_forn$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RLFN \leq 2$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> ".		
<b>Eccezioni</b>	In questo indicatore non sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione degli indicatori RLIN e RLSU		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



### 3.3 PISU– Inadeguatezza delle risorse impiegate

<b>Caratteristica</b>	<b>Efficienza</b>	<b>Sottocaratteristica</b>	<b>Utilizzazione delle Risorse</b>
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di risorse ritenute inadeguate dall'Istituto e di cui si richiede la sostituzione.		
<b>Unità di misura</b>	Risorse inadeguate	<b>Fonte dati</b>	E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero risorse inadeguate ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$PISU = Nrisorse\_inadeg$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	PISU = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ciascuna risorsa inadeguata (RLFN)		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



#### 4 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA DI UNITÀ FORMATIVE MULTIMEDIALI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità applicabili agli interventi realizzati nell'ambito del servizio di sviluppo e di manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa di unità formative multimediali.

##### 4.1 RSPI – Rispetto della pianificazione dell'intervento

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto della pianificazione dell'intervento (data chiusura effettiva di ciascuna fase rispetto a quella pianificata ed approvata). Si precisa che per chiudere una fase è necessario che: <ul style="list-style-type: none"><li>• il Fornitore abbia consegnato tutti i prodotti previsti per quella fase;</li><li>• INAIL abbia approvato tutti i prodotti di fase per i quali è richiesta l'approvazione.</li></ul>		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Contratto, Piano di lavoro, Verbali. E-mail, Ca-Clarity
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'intervento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine di ciascuna fase
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna fase dell'intervento: <ul style="list-style-type: none"><li>• Data fine prevista (<i>Data_fine_pian</i>)</li><li>• Data fine effettiva (<i>Data_fine_eff</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RSPI = Data\_fine\_eff - Data\_fine\_pian$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RSPI \leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Per 3 giorni lavorativi o frazione di ritardo verrà emesso un rilievo sull'intervento progettuale (RLIN). A titolo di esempio per uno slittamento di 5 giorni verranno emessi 2 rilievi: il primo per il non rispetto della scadenza, il secondo trascorsi 3 giorni lavorativi.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura





#### 4.2 NAPP – Non approvazione dei documenti

L'indicatore misura la mancata approvazione di un documento basilare prodotto nell'ambito degli interventi di sviluppo o di manutenzione migliorativa, evolutiva, adeguativa. Sono da considerarsi inderogabilmente basilari i seguenti documenti:

- Specifiche dei requisiti
- Documentazione base del prodotto (Storyboard/Prototipo/Documentazione Utente)

Nelle fasi che precedono l'attivazione dell'intervento, il Capo progetto Inail potrà indicare ulteriori documenti/deliverables che dovranno essere considerati come basilari e che verranno pertanto inclusi nella rilevazione del presente indicatore.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza, coerenza e rispetto degli standard e linee guida		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Verbali, e-mail
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza misurazione	di Al termine di ciascuna fase
Dati da rilevare	Numero di deliverables non approvati ( <i>Doc_NotApproved</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	NAPP = <i>Doc_NotApproved</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	NAPP = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Documentazione non soddisfacente"		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



#### 4.3 TNCO – Casi di test negativi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Casi di test presenti nel piano di test con esito negativo durante il collaudo eseguito da Inail		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Piano di test, Piano di Collaudo, Rapporto di collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fase di collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	di Al termine del collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	Numero casi di test presenti nel piano di test del fornitore e che in collaudo (funzionale, integrazione e/o di pre-esercizio) hanno dato esito negativo ( <i>Ntest_notok</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Inail potrà eseguire tutti o parte dei casi di test presenti nel piano di test redatto dal fornitore		
<b>Formula</b>	$TNCO = Ntest\_notok$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	TNCO = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <b>Test negativi in collaudo</b> ".		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



#### 4.4 DAES – Difettosità in esercizio

Per difettosità si intende qualsiasi errore (malfunzionamento), interno al corso, che non consenta la corretta fruizione del corso stesso. Sono esclusi i malfunzionamenti dipendenti dalla piattaforma di erogazione.

La tipologia di errore è definita come segue:

- categoria A: il corso non risulta accessibile dall'utente o si interrompe;
- categoria B: alcune parti del corso non sono fruibili (parte dei contenuti, esercitazioni, test);
- categoria C: alcune funzioni minori dell'interfaccia non funzionano correttamente (es. stampa, riferimenti, glossario ecc.) ma non impediscono la fruizione del corso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio		
Unità di misura	Numero di difetti in esercizio	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Mese	Frequenza di misurazione	Mensile a partire dalla data di messa in esercizio
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero di errori di categoria A rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriA</i>)</li><li>• Numero di errori di categoria B rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriB</i>)</li><li>• Numero di errori di categoria C rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriC</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni univoche di errore emesse nel periodo di riferimento		
Formula	<ul style="list-style-type: none"><li>• <math>DAES\_catA = NerroriA</math></li><li>• <math>DAES\_catB = NerroriB</math></li><li>• <math>DAES\_catC = NerroriC</math></li></ul>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<ul style="list-style-type: none"><li>• <math>DAES\_catA \leq 2</math></li><li>• <math>DAES\_catB \leq 5</math></li><li>• <math>DAES\_catC \leq 10</math></li></ul>		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Difettosità in esercizio".		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



#### 4.5 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni complessivo in cui è stato sospeso il collaudo di un intervento di sviluppo o manutenzione per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato o l'andamento del collaudo presenti carenze o anomalie tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso con conseguente applicazione della penale.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un intervento per cause imputabili al Fornitore		
<b>Unità di misura</b>	Giorni	<b>Fonte dati</b>	Lettera formale di sospensione del collaudo, Lettera formale di ripresa del collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata collaudo	<b>Frequenza misurazione</b>	<b>di</b> Al termine del collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data della singola sospensione collaudo (<i>Data_sospensione<sub>i</sub></i>)</li> <li>• Data della singola ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa<sub>j</sub></i>)</li> <li>• Numero di sospensioni del collaudo (<i>Nsosp</i>)</li> </ul>		
<b>Regole campionamento</b>	<b>di</b>	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capitati, per le successive)	
<b>Formula</b>	$GSCO = \sum_1^{Nsosp} (Data_ripresa_i - Data_sospensione_i)$		
<b>Regole arrotondamento</b>	<b>di</b>	Nessuna	
<b>Valore di soglia</b>	GSCO = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <i>Sospensione del collaudo</i> ".		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



#### 4.6 RLIN - Rilievi sull'intervento

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile del contratto INAIL o dai responsabili di progetto e/o di servizio INAIL. Ciascuna lettera può contenere più rilievi che devono essere conteggiati distintamente. Rientrano in questo indicatore anche gli inadempimenti rispetto alla conformità agli standard e/o alle linee guida Inail.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi sull'intervento		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Lettere/a di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'intervento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'intervento
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di Rilievi emessi sull'intervento ( <i>Nrilievi_Intervento</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante la durata dell'intervento		
<b>Formula</b>	$RLIN = Nrilievi\_Intervento$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RLIN \leq 2$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sull'intervento</b> ".		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



## 5 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA DI UNITA' FORMATIVE MULTIMEDIALI

### 5.1 TROI – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di ripristino dell'operatività del prodotto in esercizio a seguito di un malfunzionamento		
<b>Unità di misura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ore lavorative per categoria A<sup>2</sup>;</li> <li>Giorno lavorativo negli altri casi</li> </ul>	<b>Fonte dati</b>	Strumento di Service Desk di CA
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Inizio</i> del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li><i>Termine</i> della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li><i>TRO</i> Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u></li> </ul>		
<b>Regole campionamento</b>	di	Nessuna	
<b>Formula</b>	TROI = termine – inizio – TRO (ore, minuti)		
<b>Regole arrotondamento</b>	di	Nessuna	
<b>Valore di soglia</b>	Categoria A	Categoria B	Categoria C
	TROI ≤ 4 ore lavorative	TROI ≤ 2 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	TROI ≤ 4 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva"		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<sup>2</sup> Per le categorie delle diverse tipologie di errore si faccia riferimento a quanto indicato nell'indicatore DAES – Difettosità in esercizio. Si precisa inoltre che l'orario di riferimento del servizio è dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



## 6 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

### 6.1 SLSU – Slittamento di una scadenza dell'intervento di supporto

<b>Aspetto da valutare</b>	Il rispetto di una scadenza dell'intervento di supporto rilevata dal Piano di Intervento o in alternativa assegnata da INAIL (ad es. attivazione di un intervento, consegna di un prodotto, ecc.)		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo		
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'intervento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data prevista (<i>data_prev</i>)</li><li>• Data effettiva (<i>data_eff</i>)</li></ul>		
<b>Regole campionamento</b> di	Nessuna		
<b>Formula</b>	$SLSU = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole arrotondamento</b> di	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	SLSU = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ciascun giorno lavorativo o frazione di ritardo verrà emesso un rilievo sull'intervento (RLSU)		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



## 6.2 NAPS – Non approvazione dei prodotti di supporto

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Piena rispondenza ai requisiti dell'intervento di supporto, completezza, rispetto degli standard e linee guida.		
Unità di misura	Numero documenti non approvati	Fonte dati	Documentazione di progetto; note di rilievi
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Prodotti (documenti, studi di fattibilità, prototipi, ecc..) non approvabili/ non accettabili ( <i>num_doc_not_appr</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPS = num\_doc\_not\_appr$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	NAPS=0		
Azioni contrattuali	Nel caso di superamento del valore soglia verrà applicata la penale " <b>Prodotto di Supporto non soddisfacente</b> "		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura





### 6.3 RLSU – Rilievi sull'intervento di supporto

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ciascuna lettera Può contenere più rilievi che devono essere conteggiati distintamente. Rientrano in questo indicatore anche gli inadempimenti rispetto alla conformità agli standard, alle linee guida Inail.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'intervento		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	di Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'intervento ( <i>Nrilievi_Intervento</i> )		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante la durata dell'intervento		
Formula	$RLSU = Nrilievi\_Intervento$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLSU \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sull'intervento di Supporto</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



## 7 PENALI

Indicatore	Penale
<b>SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale</b>	<b>Slittamento di una scadenza contrattuale</b> Per ogni giorno lavorativo di ritardo calcolato sulla base della metrica stabilita in relazione all'indicatore SLSC, INAIL applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del corrispettivo massimo complessivo; <b>Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi</b> Per ogni giorno lavorativo di ritardo calcolato sulla base della metrica stabilita in relazione all'indicatore SLSC INAIL applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del corrispettivo massimo complessivo.
<b>RLFN– Rilievi sulla fornitura</b>	<b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> In caso di superamento del valore di soglia prefissato in relazione all'indicatore RLFN, INAIL applicherà una penale pari allo 0,4‰ (zerovirgolaquattropermille) del corrispettivo massimo complessivo.
<b>NAPP – Non approvazione documenti</b>	<b>Documentazione non soddisfacente</b> In caso di superamento del valore soglia previsto dall'indicatore NAPP, INAIL applicherà una penale pari al <b>2%</b> (due per cento) del corrispettivo dell'intervento.
<b>TNCO –Casi di test negativi in collaudo</b>	<b>Test negativi in collaudo</b> In caso di superamento del valore soglia previsto dall'indicatore TNCO, INAIL applicherà all'Impresa una penale pari al <b>2%</b> (due per cento) del corrispettivo dell'intervento.
<b>DAES – Difettosità in esercizio</b>	<b>Difettosità in esercizio</b> Il non rispetto di uno dei valori soglia dell'indicatore DAES, INAIL applicherà all'Impresa una penale pari al <b>5%</b> (cinque per cento) del corrispettivo dell'intervento.
<b>GSCO - Giorni di sospensione del collaudo</b>	<b>Sospensione del collaudo</b> In caso di superamento del valore di soglia prefissato in relazione all'indicatore, INAIL applicherà una penale pari <b>3%</b> (tre per cento) del corrispettivo dell'intervento per ciascun giorno di superamento del valore di soglia.
<b>RLIN – Rilievi sull'intervento</b>	<b>Eccesso di rilievi sull'intervento</b> In caso di superamento del valore di soglia prefissato in relazione all'indicatore RLIN, INAIL applicherà una penale pari al <b>5%</b> (cinque per cento) del corrispettivo dell'intervento.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura



Indicatore	Penale
<b>TROI – Tempestività di ripristino dell’operatività in esercizio</b>	<b>Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva</b> Per malfunzionamenti di categoria A, per ogni ora solare eccedente il valore di soglia, calcolato sulla base dell’indicatore TROI, INAIL applicherà all’Impresa una penale pari al 1‰ (unopermille) del corrispettivo del servizio di manutenzione di unità formative multimediali  Per malfunzionamenti di categoria B e C, per ogni giorno lavorativo eccedente il valore di soglia, calcolato sulla base dell’indicatore TROI, INAIL applicherà all’Impresa una penale pari al 1‰ (unopermille) del corrispettivo del servizio di manutenzione di unità formative multimediali.
<b>NAPS – Non Approvazione dei prodotti di supporto</b>	<b>Prodotto di supporto non soddisfacente</b> Il non rispetto del valore di soglia, calcolato sulla base della metrica stabilita in relazione all’indicatore NAPS, INAIL applicherà all’Impresa una penale pari al 2% (due per cento) del corrispettivo dell’intervento.
<b>RLSU– Rilievi sull’intervento di supporto</b>	<b>Eccesso di rilievi sull’intervento di supporto</b> In caso di superamento del valore di soglia prefissato in relazione all’indicatore RLSU, INAIL applicherà una penale pari al 5% (cinque per cento) del corrispettivo dell’intervento.
<b>N.A.</b>	Nel caso in cui l’Impresa non proponga entro i 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta di INAIL una nuova figura professionale, INAIL applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del corrispettivo complessivo del contratto, per ogni giorno lavorativo di ritardo.
<b>N.A.</b>	L’Istituto si riserva di applicare una penale pari ad Euro 4.000,00 (quattromila/00) per ogni inadempimento ricadente nel caso di immissione nella rete interna dell’Istituto di un virus o altro codice dannoso derivante dall’utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dall’Impresa, non dotate di software aggiornato relativamente all’antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni, fino ad un massimo pari al 5% del corrispettivo complessivo.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l’acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell’INAIL - ID 2359

Appendice 2 alle Condizioni di fornitura– Indicatori di qualità della fornitura