

**APPENDICE 4 ALLE CONDIZIONI DI FORNITURA
INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL PARCO
APPLICATIVO DELL’INAIL - ED. 2 - ID 2433**



INDICE

INDICE.....	2
1 SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA.....	4
2.1 CERT – Personale certificato	4
2.2 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale.....	5
2.3 RERC – Reperibilità Risorse chiave.....	6
2.4 STRC – Stabilità Risorse chiave.....	7
2.5 IVRI – IT Vendor Rating	8
2.6 RLFN – Rilievi sulla fornitura	9
3 INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI	10
3.1 SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA E ASSISTENZA ALL'UTENZA	10
3.1.1 RSCA – Rispetto di una scadenza	10
3.1.2 PISC - Personale inadeguato sui servizi continuativi.....	11
3.1.3 RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di INAIL	12
3.1.4 TISP – Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale	13
3.1.5 RLGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	14
3.1.6 RLAU – Rilievi sul servizio di Assistenza all'utenza.....	15
3.1.7 TRDB – Tempestività di risoluzione di disservizi bloccanti.....	16
3.1.8 TRDN – Tempestività di risoluzione di disservizi non bloccanti	17
3.1.9 TPCD – Tempestività di presa in carico dei disservizi.....	18
3.1.10 EESR – Efficienza nell'evasione delle Service Request	19
3.2 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	21
3.2.1 CRAT – Correttezza dei risultati delle attività	21
3.2.2 RTCP – Rispetto dei tempi per la consegna dei prodotti	22
3.2.3 PISS - Personale inadeguato sul servizio di Supporto Specialistico.....	23
3.2.4 RLSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico.....	24
4 INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPENSE	25
5 MATRICE DI CORRISPONDENZA TRA INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI.....	26



1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso della fornitura, attraverso la definizione degli obiettivi di qualità, la misura del loro raggiungimento e il dettaglio delle azioni contrattuali da applicare in caso di mancato rispetto dei valori soglia (indicatori di qualità).

Nel seguito sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai servizi descritti nelle Condizioni di Fornitura.

Per ciascun indicatore è presente 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).

Preliminarmente, sono descritti gli indicatori di qualità inerenti al governo della fornitura che sono di carattere trasversale rispetto ai vari servizi previsti.

L'impresa potrà integrare i presenti indicatori offrendo valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità e/o con gli indicatori di qualità aggiuntivi.

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi e di quelli relativi agli indicatori aggiuntivi sarà sanzionato con la penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica".

Si precisa che, all'atto della consegna degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite nelle Condizioni di fornitura, il Fornitore dovrà fornire i dati elementari utilizzati per il calcolo degli indicatori.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di office automation previsti nell'erogazione dei servizi.

In considerazione della continua evoluzione dei Processi interni alla DCOD, l'Istituto, entro il primo semestre dall'avvio della fornitura, effettuerà in collaborazione con il Fornitore un'analisi circa l'efficacia ed applicabilità al proprio contesto degli indicatori definiti (*Fine Tuning*). Al termine dell'analisi, Inail e il Fornitore potranno concordare variazioni agli indicatori ovvero introdurne ulteriori, anche in sostituzione di quelli descritti, sempre nel rispetto delle caratteristiche e sotto caratteristiche oggetto di valutazione.

Le eventuali modifiche concordate con il Fornitore sulla presente Appendice saranno recepite nel Piano di Qualità Generale che, una volta approvato dall'Inail, costituirà il documento di riferimento per la verifica del livello di qualità minimo atteso della fornitura.



2 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che hanno lo scopo di misurare i diversi aspetti relativi a tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, piani di lavoro, attività di subentro, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

2.1 CERT – Personale certificato

L'indicatore misura la quantità di risorse certificate rispetto ai requisiti minimi previsti o all'eventuale proposta migliorativa offerta dal Fornitore in sede di offerta.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate non certificate rispetto al numero previsto		
Unità di misura	Risorsa non certificata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{ris_non_cert}$ = Numero di risorse non certificate rispetto a quanto previsto nelle Condizioni di fornitura o nella proposta migliorativa offerta dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CERT = N_{ris_non_cert}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CERT = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia l'applicazione della penale " Mancato rispetto della quantità di personale certificato ".		
Eccezioni	Nessuna		



2.2 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate (ad esempio il Piano di Subentro, i Curricula delle risorse da impiegare, il Piano di Lavoro Generale, il Piano della Qualità Generale, i Piani di lavoro per ogni intervento realizzativo, altri piani di lavoro, un verbale di riunione, uno Stato di Avanzamento Lavori – SAL, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<i>Data_prev</i> = Data di consegna contrattualmente prevista <i>Data_eff</i> = Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia: <ul style="list-style-type: none">- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale" se il deliverable è il piano di qualità generale;- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale" se il deliverable è il piano di lavoro generale;- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Subentro" se il deliverable è il piano di subentro di inizio fornitura;- l'applicazione della penale "Ritardo in adempimenti contrattuali" per tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività;- per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia, l'applicazione della penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica";- l'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni altra scadenza non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore RLFN.		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 RERC – Reperibilità Risorse chiave

L'indicatore di qualità contegge l'indisponibilità delle Risorse Chiave stabilite nelle Condizioni di Fornitura.

Si precisa che il contatore relativo al presente indicatore sarà incrementato automaticamente a fronte di:

- Ogni mancata risposta al telefono;
- Ogni ora o frazione di mancata risposta all'e-mail entro 1 ora dalla ricezione della stessa.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Numero di richieste di contatto (via telefono o e-mail) a cui INAIL non ha ricevuto risposta.		
Unità di misura	Richieste di contatto	Fonte dati	Chiamate telefoniche E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_richieste$ = Numero di richieste di contatto senza risposta		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RERC = N_richieste$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RERC = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni richiesta aggiuntiva</u> rispetto al valore soglia l'emissione di un Rilievo sulla fornitura , incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		



2.4 STRC – Stabilità Risorse chiave

L'indicatore di qualità misura la stabilità delle Risorse Chiave stabilite nelle Condizioni di Fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Stabilità delle risorse impiegate nei ruoli chiave della fornitura		
Unità di misura	Numero di risorse chiave sostituite	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{ris_ch_sost}$ = Numero di risorse chiave sostituite senza autorizzazione di Inail		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$STRC = N_{ris_ch_sost}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$STRC = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale " Mancata stabilità delle risorse chiave ".		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none">- Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dall'Amministrazione, non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia;- Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento delle risorse chiave non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:<ul style="list-style-type: none">- ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;- ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione;- ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.		



2.5 IVRI – IT Vendor Rating

Tale indicatore verrà alimentato dal modello di IT Vendor Rating adottato da DCOD. Il Modello di IT Vendor Rating adottato dalla DCOD prevede la definizione di una vendor scorecard specifica per ciascuna fornitura oggetto di analisi, attraverso l'individuazione e pesatura di una serie di requisiti caratteristici nell'ambito di tre macrocategorie di indagine: Performance, Administration e Relationship. Per mezzo di una alberatura multilivello, opportunamente pesata e invariante rispetto alla fornitura IT in valutazione, è poi possibile calcolare e confrontare una serie di indicatori di II livello, rappresentativi di specifiche aree di indagine per ciascuna macrocategoria, elaborare indicatori sintetici per ciascuna macrocategoria (di I livello) e, infine, valorizzare un indicatore complessivo e sintetico di IT Vendor Rating.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Andamento generale della fornitura misurata sulle 3 macro categorie sopra esposte.		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Modello IT Vendor Rating
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<i>IT_Vendor_Rating_Index</i>		
Regole di campionamento	Per Index di qualità percepita viene individuato un campione significativo degli utenti DCOD della fornitura		
Formula	$IVRI = IT_Vendor_Rating_Index$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: - per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 4 - per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5		
Valore di soglia	$IVRI \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale " Vendor Rating non soddisfacente ". L'INAIL fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		



2.6 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità contegge le non conformità rilevate, tramite rilievo per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{rilievi_forn}$ = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = N_{rilievi_forn}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo eccedente</u> il valore soglia l'applicazione della penale " Eccesso di rilievi sulla fornitura ". L'INAIL fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		



3 INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi descritti nelle Condizioni di Fornitura.

3.1 **SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA E ASSISTENZA ALL'UTENZA**

3.1.1 **RSCA – Rispetto di una scadenza**

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione. L'indicatore sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione Applicativa, sia per il servizio di Assistenza all'utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale concordata		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piani di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	A evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza devono essere rilevati: - <i>Data_prev</i> = Data prevista per la consegna - <i>Data_eff</i> = Data effettiva di consegna		
Regole di campionamento	Saranno considerate tutte le scadenze chiuse nel periodo		
Formula	$RSCA = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSTI \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia l'emissione di 1 Rilievo , incrementando l'indicatore: - RLGA nel caso del servizio di Gestione Applicativa; - RLAU nel caso del servizio di Assistenza all'utenza.		
Eccezioni	Nessuna		



3.1.2 PISC - Personale inadeguato sui servizi continuativi

L'indicatore misura la quantità di risorse impiegate nei servizi di Gestione Applicativa e Assistenza all'utenza e non rispondenti ai profili professionali richiesti o per le quali, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, nel corso della fornitura INAIL ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta rispetto al ruolo richiesto, richiedendone la rimozione.

L'indicatore sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione Applicativa, sia per il servizio di Assistenza all'utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da INAIL		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{ris_inad} = Numero di risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta di INAIL		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PISC = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PISC = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> rispetto al valore soglia l'emissione di 1 Rilievo , incrementando l'indicatore: <ul style="list-style-type: none">- RLGA nel caso del servizio di Gestione Applicativa;- RLAU nel caso del servizio di Assistenza all'utenza.		
Eccezioni	Le risorse impiegate sul servizio di Supporto Specialistico sono oggetto di rilevazione con l'indicatore PISC.		



3.1.3 RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di INAIL

In riferimento ai soli servizi di Gestione Applicativa e di Assistenza all'utente, l'indicatore misura il numero di sostituzioni delle risorse impiegate (inclusi i responsabili dei servizi), su iniziativa del Fornitore e/o non autorizzate da INAIL.

L'indicatore sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione Applicativa, sia per il servizio di Assistenza all'utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse impiegate nei servizi continuativi e sostituite senza l'autorizzazione di INAIL		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{ris_sost} = Numero di risorse sostituite senza autorizzazione di INAIL		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSA = N_{ris_sost}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSA = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> rispetto al valore soglia l'emissione di 1 Rilievo , incrementando l'indicatore: <ul style="list-style-type: none">- RLGA nel caso del servizio di Gestione Applicativa;- RLAU nel caso del servizio di Assistenza all'utente.		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none">- Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dall'Amministrazione, non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia;- Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:<ul style="list-style-type: none">- ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;- ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione;- ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.		



3.1.4 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nell’erogazione dei servizi di Gestione Applicativa e Assistenza all’utente, compresi i ruoli di interfaccia verso INAIL.

L’indicatore sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione Applicativa, sia per il servizio di Assistenza all’utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di INAIL e l’inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto E-mail Verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• <i>Data_rich_risorsa</i> = Data Richiesta Inserimento• <i>Data_inser_risorsa</i> = Data Inserimento• <i>Data_sost_risorsa</i> = Data Sostituzione• <i>T_assenso</i> = Tempo necessario ad INAIL per valutare la risorsa proposta dal Fornitore		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TISP(inserimento) = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $TISP(sostituzione) = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TISP(inserimento) \leq 5$ $TISP(sostituzione) \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia l’emissione di 1 Rilievo , incrementando l’indicatore: <ul style="list-style-type: none">- RLGA nel caso del servizio di Gestione Applicativa;- RLAU nel caso del servizio di Assistenza all’utente.		
Eccezioni	Nessuna		



3.1.5 RLGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa

L'indicatore di qualità conteggia, nell'ambito del servizio di Gestione Applicativa, i rilievi emessi a fronte del non rispetto degli indicatori e 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 e non presidiati da specifici indicatori di qualità.

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità nell'ambito del servizio di Gestione Applicativa e afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sul servizio di Gestione Applicativa	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_rilievi_ga$ = Numero rilievi emessi nell'ambito del servizio di Gestione Applicativa		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLGA = N_rilievi_ga$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLGA \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">- in caso di superamento del valore soglia <u>di 1 o più rilievi</u> la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP1 "Tolleranza Rilievi media su Gestione Applicativa";- in caso di superamento del valore soglia <u>di 3 o più rilievi</u> la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP2 "Tolleranza Rilievi bassa su Gestione Applicativa";- in caso di superamento del valore soglia <u>di 4 o più rilievi</u>, per ogni rilievo aggiuntivo, l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativa".		
Eccezioni	Nessuna		



3.1.6 RLAU – Rilievi sul servizio di Assistenza all’utenza

L’indicatore di qualità conteggia, nell’ambito del servizio di Assistenza all’utenza, i rilievi emessi a fronte del non rispetto degli indicatori e 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 e non presidiati da specifici indicatori di qualità.

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità nell’ambito del servizio di Assistenza all’utenza e afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sul servizio di Assistenza all’utenza	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{rilievi_au}$ = Numero rilievi emessi nell’ambito del servizio di Assistenza all’utenza		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLAU = N_{rilievi_au}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLAU \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, <u>per ogni rilievo aggiuntivo</u> rispetto al valore soglia, l’applicazione della penale “Eccesso di rilievi sul servizio di Assistenza all’utenza”.		
Eccezioni	Nessuna		



3.1.7 TRDB – Tempestività di risoluzione di disservizi bloccanti

L'indicatore si riferisce alla tempestività nella risoluzione di disservizi bloccanti ed è relativo al servizio di Assistenza all'utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella risoluzione di disservizi bloccanti.		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>$N_{diss_bloc_ris}$ = Numero di disservizi bloccanti risolti con $T_{ris} \leq T_{limite_j}$ (con $j=1,2$) $N_{diss_bloc_tot}$ = Numero di disservizi bloccanti totali nel periodo di riferimento</p> <p>Si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - j indica la categoria di disservizio (1 o 2) - T_{limite_1} = 4 ore lavorative - T_{limite_2} = 10 ore lavorative <p>Per ciascun disservizio bloccante devono essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - T_{inizio} = Avvio del processo di risoluzione (escluso il tempo di presa in carico) in formato gg/mm/aaaa hh:mi - T_{fine} = Termine del processo di risoluzione in formato gg/mm/aaaa hh:mi - T_{sosp} = Tempo di sospensione della risoluzione per cause non imputabili al fornitore, misurato in ore e minuti - $T_{III_Livello}$ = Tempo in carico ai team di III Livello degli altri contratti <p>Da cui:</p> $T_{ris} \text{ (in ore lavorative)} = T_{fine} - T_{inizio} - T_{sosp} - T_{III_Livello}$		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRDB = \frac{N_{diss_bloc_ris}}{N_{diss_bloc_tot}} * 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	Categoria 1	TRDB \geq 95% con $T_{ris} \leq T_{limite_1}$	
	Categoria 2	TRDB = 100% con $T_{ris} \leq T_{limite_2}$	
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto di uno dei valori di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP3 "Tempestività di risoluzione di disservizi bloccanti"; - per ogni punto percentuale o frazione di scostamento rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale "Mancato rispetto dei tempi di risoluzione dei disservizi bloccanti". 		
Eccezioni	Nessuna		



3.1.8 TRDN – Tempestività di risoluzione di disservizi non bloccanti

L'indicatore si riferisce alla tempestività nella risoluzione di disservizi non bloccanti ed è relativo al servizio di Assistenza all'utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella risoluzione di disservizi non bloccanti.		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>$N_{diss_nbloc_ris}$ = Numero di disservizi non bloccanti risolti con $T_{ris} \leq T_{limite_j}$ (con $j=1,2$) $N_{diss_nbloc_tot}$ = Numero di disservizi non bloccanti totali nel periodo di riferimento</p> <p>Si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - j indica la categoria di disservizio (1 o 2) - T_{limite_1} = 10 ore lavorative - T_{limite_2} = 16 ore lavorative <p>Per ciascun disservizio non bloccante devono essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - T_{inizio} = Avvio del processo di risoluzione (escluso il tempo di presa in carico) in formato gg/mm/aaaa hh:mi - T_{fine} = Termine del processo di risoluzione in formato gg/mm/aaaa hh:mi - T_{sosp} = Tempo di sospensione della risoluzione per cause non imputabili al fornitore, misurato in ore e minuti - $T_{III_Livello}$ = Tempo in carico ai team di III Livello degli altri contratti <p>Da cui:</p> $T_{ris} \text{ (in ore lavorative)} = T_{fine} - T_{inizio} - T_{sosp} - T_{III_Livello}$		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRDB = \frac{N_{diss_nbloc_ris}}{N_{diss_nbloc_tot}} * 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	Categoria 1	TRDB \geq 95% con $T_{ris} \leq T_{limite_1}$	
	Categoria 2	TRDB = 100% con $T_{ris} \leq T_{limite_2}$	
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto di uno dei valori di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP4 "Tempestività di risoluzione di disservizi non bloccanti"; - per ogni punto percentuale o frazione di scostamento rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale "Mancato rispetto dei tempi di risoluzione dei disservizi non bloccanti". 		
Eccezioni	Nessuna		



3.1.9 TPCD – Tempestività di presa in carico dei disservizi

L'indicatore si riferisce alla tempestività nella presa in carico di disservizi/service request ed è relativo al servizio di Assistenza all'utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella presa in carico dei disservizi/service request dal momento della segnalazione.		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>N_{pc} = Numero di disservizi/service request presi in carico con $T_{pc} \leq T_{limite_j}$ (con $j=1,2$) N_{tot} = Numero di disservizi/service request totali segnalati nel periodo di riferimento</p> <p>Si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - j indica la categoria di disservizio (1 o 2) - T_{limite_1} = 2 ore lavorative - T_{limite_2} = 3 ore lavorative - N_{pc} e N_{tot} devono essere rilevati distintamente per disservizi e per SR <p>Per ciascun disservizio/service request devono essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - T_{inizio} = Avvenuta segnalazione in formato gg/mm/aaaa hh:mi - T_{fine} = Presa in carico in formato gg/mm/aaaa hh:mi - T_{sosp} = Tempo di sospensione della presa in carico per cause non imputabili al fornitore, misurato in ore e minuti <p>Da cui:</p> $T_{pc} \text{ (in ore lavorative)} = T_{fine} - T_{inizio} - T_{sosp}$		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TPCD_{disservizi} = \frac{N_{pc_{disservizi}}}{N_{tot_{disservizi}}} * 100$ $TPCD_{ServiceRequest} = \frac{N_{pc_{ServiceRequest}}}{N_{tot_{ServiceRequest}}} * 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	Categoria 1	$TPCD_{Disservizi} \geq 98\%$ con $T_{pc} \leq T_{limite_1}$ $TPCD_{ServiceRequest} \geq 98\%$ con $T_{pc} \leq T_{limite_1}$	
	Categoria 2	$TPCD_{Disservizi} = 100\%$ con $T_{pc} \leq T_{limite_2}$ $TPCD_{ServiceRequest} = 100\%$ con $T_{pc} \leq T_{limite_2}$	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto di uno dei valori di soglia comporterà per ogni punto percentuale o frazione di scostamento rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale " Mancato rispetto dei tempi di presa in carico ".		
Eccezioni	Nessuna		



3.1.10 EESR – Efficienza nell’evasione delle Service Request

L’indicatore si riferisce all’efficienza nell’evasione delle Service Request ed è relativo al servizio di Assistenza all’utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza nell’evasione delle service request gestite ed evase dal fornitore.		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>N_{SR_evase} = Numero di service request evase con $T_{evas} \leq T_{limite_j}$ (con $j=1,2$) N_{SR_tot} = Numero di service request totali in carico al fornitore nel periodo di riferimento</p> <p>Si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - j indica la categoria di disservizio (1 o 2) - T_{limite_1} = 10 ore lavorative - T_{limite_2} = 16 ore lavorative <p>Per ciascuna <u>service request</u> devono essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - T_{inizio} = Avvio del processo di evasione della service request in formato gg/mm/aaaa hh:mi - T_{fine} = Termine dell’evasione della service request in formato gg/mm/aaaa hh:mi - T_{sosp} = Tempo di sospensione dell’evasione della service request per cause non imputabili al fornitore, misurato in ore e minuti <p>Da cui:</p> $T_{pc} \text{ (in ore lavorative)} = T_{fine} - T_{inizio} - T_{sosp}$		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$EESR = \frac{N_{sr_evase}}{N_{sr_tot}} * 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	Categoria 1	EESR \geq 70% con $T_{evas} \leq T_{limite_1}$	
	Categoria 2	EESR = 100% con $T_{evas} \leq T_{limite_2}$	
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto di uno dei valori di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all’indice di prestazione IP5 “Tempestività nell’evasione delle service request”; - <u>per ogni punto percentuale o frazione</u> di scostamento rispetto al valore soglia, l’applicazione della penale “Mancato rispetto dei tempi di evasione delle service request”. 		
Eccezioni	Nessuna		





3.2 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

3.2.1 CRAT – Correttezza dei risultati delle attività

L'indicatore misura la correttezza dei risultati per le attività svolte nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Correttezza dei risultati delle attività nell'ambito dell'erogazione del servizio di Supporto Specialistico, con riferimento anche all'assenza di errori nei dati e nelle informazioni elaborate.		
Unità di misura	Numero di errori	Fonte dati	Comunicazioni Verbali SAL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{err} = Numero di errori rilevati da INAIL in merito alle informazioni e ai dati forniti nell'ambito dell'erogazione del servizio		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CRAT = N_{err}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CRAT = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni errore aggiuntivo</u> rispetto al valore soglia l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Supporto Specialistico , incrementando l'indicatore RLSS .		
Eccezioni	Nessuna		



3.2.2 RTCP – Rispetto dei tempi per la consegna dei prodotti

L'indicatore misura la capacità di rispettare, nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico, i tempi contrattualmente previsti per le consegne e si applica a tutte le richieste pianificabili e non.

Le consegne saranno considerate effettuate nei tempi previsti qualora conformi agli standard previsti ed accettate dal referente INAIL rispetto ai requisiti definiti (quindi al netto di richieste di modifica non precedentemente concordate).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze contrattuali per la consegna dei prodotti nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piani di lavoro Comunicazioni Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<i>Data_prev</i> = Data prevista per la consegna <i>Data_eff</i> = Data effettiva di consegna		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTCP = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RTCP <= 3		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Supporto Specialistico , incrementando l'indicatore RLSS .		
Eccezioni	Nessuna		



3.2.3 PISS - Personale inadeguato sul servizio di Supporto Specialistico

L'indicatore misura la quantità di risorse impiegate nell'erogazione delle attività di Supporto Specialistico e che risultano non rispondenti al profilo professionale richiesto o per le quali, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, nel corso della fornitura INAIL ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta rispetto al ruolo richiesto, richiedendone la rimozione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate sul Supporto Specialistico e ritenute inadeguate da INAIL		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	N_{ris_in} = Numero di risorse impiegate sul servizio di Supporto Specialistico e rimosse per inadeguatezza su richiesta di INAIL		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PISS = N_{ris_in}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PISS = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa aggiuntiva</u> rispetto al valore soglia l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Supporto Specialistico , incrementando l'indicatore RLSS .		
Eccezioni	Nessuna		



3.2.4 RLSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico

L'indicatore di qualità conteggia, nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico, i rilievi emessi a fronte del non rispetto degli indicatori e 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 e non presidiati da specifici indicatori di qualità.

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico e afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sul servizio di Supporto Specialistico	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{rilievi_ss}$ = Numero rilievi emessi nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLSS = N_{rilievi_ss}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLSS \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">- in caso di superamento del valore soglia <u>di 1 o più rilievi</u> la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP6 "Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico";- in caso di superamento del valore soglia <u>di 4 o più rilievi</u> la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP7 "Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico";- in caso di superamento del valore soglia <u>di 5 o più rilievi</u>, per ogni rilievo aggiuntivo, l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico".		
Eccezioni	Nessuna		



4 INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPESA

Di seguito sono definiti gli indici di prestazione cui è legata una **quota percentuale dei corrispettivi maturati**, che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia individuati per ciascun indicatore di seguito.

Nell'ambito del servizio di **Gestione Applicativa**, sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei relativi indicatori di qualità, che saranno rilevati con frequenza trimestrale:

Indice di prestazione	Indicatore di qualità correlato	Quota sospesa
IP1 - Tolleranza Rilievi media su Gestione Applicativa	RLGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	10%
IP2 - Tolleranza Rilievi bassa su Gestione Applicativa	RLGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	10%

Nell'ambito del servizio di **Assistenza all'utenza**, sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei relativi indicatori di qualità, che saranno rilevati con frequenza trimestrale:

Indice di prestazione	Indicatore di qualità correlato	Quota sospesa
IP3 - Tempestività di risoluzione di disservizi bloccanti	TRDB – Tempestività di risoluzione di disservizi bloccanti	10%
IP4 - Tempestività di risoluzione di disservizi non bloccanti	TRDN – Tempestività di risoluzione di disservizi non bloccanti	5%
IP5 - Tempestività nell'evasione delle service request	EESR – Efficienza nell'evasione delle Service Request	5%

Nell'ambito del servizio di **Supporto Specialistico**, sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei relativi indicatori di qualità, che saranno rilevati con frequenza trimestrale su tutti gli interventi/attività:

Indice di prestazione	Indicatore di qualità correlato	Quota sospesa
IP6 - Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico	RLSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	10%
IP7 - Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico	RLSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	10%



5 MATRICE DI CORRISPONDENZA TRA INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di qualità	Azione Contrattuale			
	Rilievo	Penale	Indice di prestazione (IP)	Note IP
INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA				
CERT – Personale certificato		X		
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X		
RERC – Reperibilità Risorse chiave	X			
STRC – Stabilità Risorse chiave		X		
IVRI – IT Vendor Rating		X		
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X		
INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI				
SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA E ASSISTENZA ALL'UTENZA				
RSCA – Rispetto di una scadenza	X			
PISC - Personale inadeguato	X			
RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di INAIL	X			
TISP – Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale	X			
RLGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa		X	X	IP1 IP2
RLAU – Rilievi sul servizio di Assistenza all'utenza		X		
TRDB – Tempestività di risoluzione di disservizi bloccanti		X	X	IP3
TRDN – Tempestività di risoluzione di disservizi non bloccanti		X	X	IP4
TPCD – Tempestività di presa in carico dei disservizi		X		
EESR – Efficienza nell'evasione delle Service Request		X	X	IP5
SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO				
CRAT – Correttezza dei risultati delle attività	X			
RTCP – Rispetto dei tempi per la consegna dei prodotti	X			
PISS - Personale inadeguato sul servizio di Supporto Specialistico	X			
RLSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico		X	X	IP6 IP7