

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SERVICE CONTROL ROOM PER
INAIL - ID 2154**

**ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO TECNICO
INDICATORI DI QUALITA’ DELLA FORNITURA**



INDICE

1. Premessa.....	3
1.1 Arrotondamenti	3
1.2 Formato delle date da rilevare.....	4
2. Riepilogo Indicatori di qualità	5
2.1 Indicatori di qualità generali	5
2.2 Indicatori di qualità Service Control Room.....	5
2.3 Indicatori di qualità per attività progettuali	6
3. Indicatori di qualità.....	7
3.1 Indicatori di qualità generali	7
3.1.1 IQ01 - Slittamento delle scadenze temporali.....	7
3.1.2 IQ02 - Personale della fornitura inadeguato.....	8
3.1.3 IQ03 - Inadeguatezza del personale proposto	9
3.1.4 IQ04 - Inserimento/sostituzione del personale.....	10
3.1.5 IQ05 - Turn over del personale.....	11
3.1.6 IQ06 - Rilievi sulla fornitura	12
3.2 Indicatori di qualità Service Control Room.....	13
3.2.1 IQ07 - Tempestività di presa in carico degli eventi	13
3.2.2 IQ08 - Tempestività di presa in carico degli incidenti	14
3.2.3 IQ09 - Tempestività di presa in carico delle Service Request	15
3.2.4 IQ10 - Capacità di risoluzione al I livello degli incidenti	16
3.2.5 IQ11 - Tempestività di risoluzione al I livello degli incidenti.....	17
3.2.6 IQ12 - Ticket correttamente assegnati al II livello	18
3.2.7 IQ13 - Tempestività di assegnazione dei ticket al II livello	19
3.2.8 IQ14 - Tempestività di esecuzione delle richieste inerenti i servizi SCR	20
3.2.9 IQ15 - Disponibilità di sistema	22
3.3 Indicatori di qualità per attività progettuali	24
3.3.1 IQ16 - Slittamento delle scadenze dell'obiettivo	24
3.3.2 IQ17 - Rilievi sull'obiettivo	25
3.3.1 IQ18 - Difettosità in collaudo.....	26



1. Premessa

Il presente documento definisce l'insieme degli Indicatori di Qualità della fornitura.

Gli Indicatori di qualità devono essere riportati nel Piano di Qualità generale da sottoporre all'approvazione di Sogei.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi, a rendicontare le misure degli Indicatori di qualità.

Si precisa che:

- per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevati i dati necessari per misurare gli Indicatori di Qualità
- per ore lavorative si intendono le ore comprese negli orari di servizio standard di cui al **Capitolato tecnico**, inclusi eventuali prolungamenti di orario richiesti.
- il giorno lavorativo è un giorno feriale, escludendo quindi il sabato, la domenica e le festività a carattere nazionale;
- per mese, trimestre e anno si indica il mese, il trimestre e l'anno di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- nell'ambito del presente documento, se non diversamente specificato, per Strumenti a supporto dell'operatività si intende il complesso:
 - degli Strumenti resi disponibili dalla Committente,
 - degli Strumenti resi disponibili dal Fornitore,
 - di eventuali soluzioni/strumenti/migliorie indicati dal Fornitore nell'Offerta tecnica.

La Committente si riserva, per la prima rilevazione degli Indicatori, di estendere o ridurre la durata dei relativi periodi di riferimento, dandone preavviso al Fornitore, al fine di far coincidere il termine dei periodi di riferimento con il termine del mese/trimestre/semestre solare. Di conseguenza anche l'ultimo periodo di riferimento potrà avere durata pari o inferiore ad un mese/trimestre/semestre solare.

1.1 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione degli Indicatori di qualità, si precisa che, ad esclusione dei casi espressamente indicati, eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale:

- per difetto se la seconda cifra decimale è < 5 ;
- per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 5 .

Ad esempio:

- 15,06% diventa 15,1%
- 15,55% diventa 15,6%



- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.

1.2 Formato delle date da rilevare

In generale, il formato utilizzato per rilevare le date è il seguente: gg/mm/aaaa hh:mm:ss.

Si precisa che, nei casi in cui l'unità di misura sia espressa in giorni (lavorativi o solari), le date da rilevate devono avere il seguente formato: gg/mm/aaaa.



2. Riepilogo Indicatori di qualità

Di seguito si trovano le matrici di corrispondenza tra gli Indicatori di qualità, le azioni contrattuali previste per il mancato rispetto dei valori di soglia e le diverse modalità di erogazione dei servizi.

Legenda:

P = Penale

R = Rilievo

2.1 Indicatori di qualità generali

Indicatore	Azione	Periodo di riferimento
IQ01 – Slittamento delle scadenze temporali	P	Trimestre
IQ02 - Personale della fornitura inadeguato	R	Trimestre
IQ03 - Inadeguatezza del personale proposto	R	Trimestre
IQ04 - Inserimento/sostituzione del personale	R	Trimestre
IQ05 - Turn over del personale	P	Trimestre
IQ06 - Rilievi sulla fornitura	P	Trimestre

2.2 Indicatori di qualità Service Control Room

Indicatore	Azione	Periodo di riferimento
IQ07 - Tempestività di presa in carico degli eventi	P	Trimestre
IQ08 - Tempestività di presa in carico degli incidenti	P	Trimestre
IQ09 - Tempestività di presa in carico delle Service Request	P	Trimestre
IQ10 - Capacità di risoluzione al I livello degli incidenti	P	Trimestre
IQ11 - Tempestività di risoluzione al I livello degli incidenti	P	Trimestre
IQ12 - Ticket correttamente assegnati al II livello	P	Trimestre
IQ13- Tempestività di assegnazione dei ticket al II livello	P	Trimestre
IQ14 - Tempestività di esecuzione delle richieste inerenti i servizi SCR	P	Trimestre
IQ15 – Disponibilità di sistema	P	Trimestre



2.3 Indicatori di qualità per attività progettuali

Indicatore	Azione	Periodo di riferimento
IQ16 - Slittamento delle scadenze dell'obiettivo	P	Fase dell'obiettivo
IQ17 - Rilievi sull'obiettivo	P	
IQ18 – Difettosità in collaudo	P	



3. Indicatori di qualità

Di seguito sono riportati gli Indicatori di qualità della fornitura.

3.1 Indicatori di qualità generali

Gli indicatori di qualità generali si applicano nell'ambito di tutti i servizi previsti dalla fornitura.

3.1.1 IQ01 - Slittamento delle scadenze temporali

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite dal contratto e allegati, nonché qualsiasi scadenza temporale pianificata formalmente (ad es. Piano di lavoro, Scheda di attivazione, ecc.), ad eccezione di quelle rilevate con l'**IQ16 –Slittamento delle scadenze dell'obiettivo**.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede di attivazione, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore, ecc.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev) Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff) Numero di scadenze temporali previste nel periodo di riferimento (N_scad)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = \sum_{1}^{N_scad} ritardo_scad$ <p>Dove</p> <p>$ritardo_scad_j = data_eff_j - data_prev_j$ (se $data_eff > data_prev$)</p> <p>$ritardo_scad_j = 0$ (se $data_eff \leq data_prev$)</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ01 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Il primo periodo di riferimento decorre dalla Data di stipula e termina al completamento del primo trimestre solare dalla Data di inizio attività		



3.1.2 IQ02 - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Committente		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di: <ul style="list-style-type: none">○ risorse impegnate nell'erogazione dei servizi○ Referenti della fornitura○ eventuali referenti aggiuntivi di cui è richiesta la sostituzione nel periodo di riferimento (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ02 = A		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



3.1.3 IQ03 - Inadeguatezza del personale proposto

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Inadeguatezza dei curricula delle risorse proposte		
Unità di misura	Curriculum vitae non adeguato	Fonte dati	E-mail, Scheda di attivazione, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di curricula relativi a: <ul style="list-style-type: none">○ risorse proposte per l'erogazione dei servizi, di cui la Committente ritenga di valutare l'adeguatezza○ risorse proposte per il ruolo di Referenti della fornitura○ eventuali risorse proposte quali referenti aggiuntivi non accettati nel periodo di riferimento (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ03 = A		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ03 \leq 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni curriculum aggiuntivo rispetto al valore di soglia, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



3.1.4 IQ04 - Inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, e-mail, verbali, consuntivazione mensile, presenze presso i team (<i>eventuali fogli firma</i>), Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data richiesta inserimento/sostituzione¹ (A)Data effettiva di inserimento/sostituzione² (B)Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (C)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = \sum_{j=1}^C ritardo_insj$ <p>dove: durata_ins_j = B - A valorelimite_ins = 5 giorni lavorativi ritardo_ins_j = 0 se durata_ins_j ≤ valorelimite_ins ritardo_ins_j = durata_ins_j - valorelimite_ins se durata_ins_j > valorelimite_ins</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ04 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di 1 rilievo per ogni giorno lavorativo di ritardo eccedente il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per Data richiesta inserimento/sostituzione si intende la data in cui la Committente, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team

² Per Data effettiva di inserimento/sostituzione si intende la data in cui il fornitore rende effettivamente disponibile presso il team la risorsa ritenuta idonea dalla Committente



3.1.5 IQ05 - Turn over del personale

Con questo Indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Singola risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di: <ul style="list-style-type: none">o risorse impegnate nell'erogazione dei servizio Referenti della forniturao eventuali referenti aggiuntivi sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ05 = A		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ05 \leq 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione delle penali per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia, come specificato nel contratto		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none">o Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dalla Committente, non contribuiscono al superamento del valore di soglia.o Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al superamento del valore di soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni</u>:<ul style="list-style-type: none">a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con la Committente, come indicato nello schema di contratto;b) ogni dimissione/licenziamento siano opportunamente documentati.		



3.1.6 IQ06 – Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente Indicatore sono conteggiati i rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici ovvero rilievi afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti nel Capitolato Tecnico, nel Contratto, nell'Offerta tecnica e/o tracciati sul Piano di lavoro. La Committente si riserva di emettere rilievi anche in caso di reiterati inadempimenti nelle lavorazioni da parte dei team operativi (es. mancato rispetto di procedure gestionali e/o operative) ferme restando le azioni contrattuali connesse agli Indicatori di qualità operativi. Il presente indicatore non tiene conto di quanto oggetto di rilevazione attraverso l'IQ17 – **Rilievi sull'obiettivo.**

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di rilievi emessi nel periodo di riferimento (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ06 = A$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ06 \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Il primo periodo di riferimento decorre dalla Data di stipula e termina al completamento del primo trimestre solare dalla Data di inizio attività		



3.2 Indicatori di qualità Service Control Room

Gli indicatori di qualità Service Control room si applicano nell'ambito dello specifico servizio di Service Control room, come descritto nel Capitolato Tecnico..

3.2.1 IQ07 – Tempestività di presa in carico degli eventi

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico degli eventi presenti sul tool di Event Management dell'INAIL da parte degli operatori della Service Control Room.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di presa in carico degli eventi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di Event Management dell'INAIL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data, ora, minuti e secondi della manifestazione dell'evento (A)Data, ora, minuti e secondi della effettiva presa in carico dell'evento (B)Numero totale di eventi presi in carico nel periodo di riferimento (D)Numero totale di eventi manifestatisi nel periodo di rilevazione (E)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ07 = \frac{D(\text{Tempo_presaincarico} \leq \text{Tempo_max_presaincarico})}{E} \times 100$ <p>dove: Tempo_presaincarico = B-A Tempo_max_presaincarico = 10 minuti</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ07 ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali non sono applicate nel primo periodo di riferimento.		



3.2.2 IQ08 – Tempestività di presa in carico degli incidenti

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico dei ticket di Incident da parte degli operatori della Service Control Room.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di presa in carico degli incidenti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di Trouble Ticketing dell'INAIL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data, ora, minuti e secondi di assegnazione del ticket di Incident agli operatori della SCR (A)Data, ora, minuti e secondi della effettiva presa in carico del ticket di Incident da parte degli operatori della SCR (B)Numero totale di ticket di Incident presi in carico da parte degli operatori della SCR nel periodo di riferimento (D)Numero totale di ticket di Incident assegnati agli operatori della SCR nel periodo di rilevazione (E)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ08 = \frac{D(\text{Tempo_presaincarico} \leq \text{Tempo_max_presaincarico})}{E} \times 100$ <p>dove: Tempo_presaincarico = B-A Tempo_max_presaincarico = 10 minuti</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ08 ≥ 98%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali non sono applicate nel primo periodo di riferimento.		



3.2.3 IQ09 – Tempestività di presa in carico delle Service Request

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico dei ticket di Service Request da parte degli operatori della Service Control Room.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di presa in carico dei ticket di Service Request		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di Trouble Ticketing dell'INAIL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data, ora, minuti e secondi di assegnazione del ticket di Service Request agli operatori della SCR (A)Data, ora, minuti e secondi della effettiva presa in carico del ticket di Service Request da parte degli operatori della SCR (B)Numero totale di ticket di Service Request presi in carico da parte degli operatori della SCR nel periodo di riferimento (D)Numero totale di ticket di Service Request assegnati agli operatori della SCR nel periodo di rilevazione (E)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ09.1 = \frac{D(\text{Tempo_presaincarico} \leq \text{Tempo_max_presaincarico.1})}{E} \times 100$ $IQ09.2 = \frac{D(\text{Tempo_presaincarico} \leq \text{Tempo_max_presaincarico.2})}{E} \times 100$ dove: Tempo_presaincarico = B-A Tempo_max_presaincarico.1 = 60 minuti (richieste con priorità alta) Tempo_max_presaincarico.2 = 8 ore (richieste con priorità media o bassa)		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ09.1 ≥ 95% IQ09.2 = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali non sono applicate nel primo periodo di riferimento.		



3.2.4 IQ10 – Capacità di risoluzione al I livello degli incidenti

Questo Indicatore misura la capacità di risoluzione al I livello dei ticket di Incident da parte degli operatori della SCR.

L'ambito di rilevazione è limitato ai soli ticket di cui la Committente determina la risolvibilità al I livello, ovvero per i quali sono state formalizzate e condivise procedure di primo livello con l'Ufficio Infrastrutture DCOD.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Capacità di risoluzione dei ticket di incident al I livello		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di Trouble Ticketing dell'INAIL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di ticket di incident risolti al I livello dagli operatori SCR, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (A)• Numero di ticket di incident assegnati agli operatori SCR, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (B)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ10 = \frac{A}{B} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ10 \geq 97\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Le azioni contrattuali non sono applicate nel primo periodo di riferimento.		



3.2.5 IQ11 – Tempestività di risoluzione al I livello degli incidenti

Questo Indicatore misura la tempestività di risoluzione al I livello dei ticket di Incident da parte degli operatori della SCR.

L'ambito di rilevazione è limitato ai soli ticket di cui la Committente determina la risolvibilità al I livello, ovvero per i quali sono state formalizzate e condivise procedure di primo livello con l'Ufficio Infrastrutture DCOD.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi di risoluzione dei ticket di incident al I livello		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di Trouble Ticketing dell'INAIL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data, ora, minuti e secondi di inizio della lavorazione al I livello o di assegnazione al I livello del ticket di incident¹ (A)Data, ora, minuti e secondi di risoluzione del ticket di incident effettuata al I livello (B)Tempo di pending complessivo (C)Numero di ticket di incident risolti al I livello, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (D)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ11 = \frac{D(T_{sol} \leq T_{sol_max})}{D} \times 100$ <p>dove: $T_{sol} = B - A - C$ $T_{sol_max} = 30$ minuti</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ11 \geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali non sono applicate nel primo periodo di riferimento.		

¹ Nel caso in cui siano presenti entrambi gli stati, ai fini della misurazione dell'IQ è utilizzata la data associata al passaggio di stato effettuato per primo.



3.2.6 IQ12 – Ticket correttamente assegnati al II livello

L'Indicatore di Qualità misura la corretta assegnazione dei ticket di incident al II livello competente da parte degli operatori della SCR.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Correttezza nell'assegnazione dei ticket alle strutture di II livello		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di Trouble Ticketing dell'INAIL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di ticket assegnati in maniera errata a strutture di II livello, poiché di competenza di altre strutture, la cui data di chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (A)Numero di ticket assegnati a strutture di II livello la cui data di chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (B)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ12 = \frac{A}{B} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ12 \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali non sono applicate nel primo periodo di riferimento.		



3.2.7 IQ13 – Tempestività di assegnazione dei ticket al II livello

L'Indicatore di Qualità misura la tempestività di assegnazione dei ticket di incident al II livello competente da parte degli operatori della SCR.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di assegnazione dei ticket alle strutture di II livello		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di Trouble Ticketing dell'INAIL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data, ora, minuti e secondi di assegnazione dei ticket al II livello (A)Data, ora, minuti e secondi della manifestazione dell'evento sulla piattaforma di event management dell'Istituto (B)Numero di ticket assegnati a strutture di II livello la cui data di chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (C)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ13 = \frac{C(T_{assegn} \leq T_{assegn_max})}{C} \times 100$ <p>dove: $T_{assegn} = A - B$ $T_{assegn_max} = 25$ minuti</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ13 = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali non sono applicate nel primo periodo di riferimento.		



3.2.8 IQ14 - Tempestività di esecuzione delle richieste inerenti i servizi SCR

L'indicatore misura la tempestività nell'esecuzione delle attività di configurazione/manutenzione/change richieste nell'ambito dei servizi di Service Control Room ed è applicabile a tutti i ticket di tale natura pervenuti ai team del Fornitore. Le attività in questione sono descritte nel Capitolato Tecnico.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione delle attività richieste nell'ambito SCR		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di Trouble Ticketing dell'INAIL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data, ora, minuti e secondi di avvio del processo di lavorazione e analisi della richiesta, escluso il tempo di presa in carico (A) Data, ora, minuti e secondi di evasione della richiesta (B) Tempo di sospensione dell'evasione della richiesta per ragioni non imputabili al fornitore (C) Numero totale di richieste con priorità alta, evase, chiuse amministrativamente nel periodo di riferimento (D_1) Numero totale di richieste con priorità media o bassa, evase, chiuse amministrativamente nel periodo di riferimento (D_2) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ14.1_a = \frac{D_1(T_{sol} \leq T_{sol_1a})}{D_1} \times 100$ $IQ14.1_b = \frac{D_1(T_{sol} \leq T_{sol_1b})}{D_1} \times 100$ $IQ14.2_a = \frac{D_2(T_{sol} \leq T_{sol_2a})}{D_2} \times 100$ $IQ14.2_b = \frac{D_2(T_{sol} \leq T_{sol_2b})}{D_2} \times 100$ <p>dove: $T_{sol} = B - A - C$ richieste con priorità alta: $T_{sol_1a} = 12$ ore $T_{sol_1b} = 40$ ore richieste con priorità media o bassa: $T_{sol_2a} = 40$ ore $T_{sol_2b} = 120$ ore</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		



Valore di soglia	IQ13.1a \geq 30% IQ13.1b \geq 100% IQ13.2a \geq 70% IQ13.2b \geq 100%
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto
Eccezioni	Le azioni contrattuali non sono applicate nel primo periodo di riferimento.



3.2.9 IQ15 – Disponibilità di sistema

Con questo indicatore di misura la disponibilità della soluzione di monitoraggio e della eventuale soluzione di SLA management proposte in offerta e messe in opera dal Fornitore. La disponibilità della singola Soluzione e, per quanto riguarda la soluzione di monitoraggio, delle singole componenti di monitoraggio, si calcola come percentuale di tempo in cui non si manifestano disservizi rispetto alla fascia oraria di osservazione, tenendo conto delle sospensioni di disponibilità approvate dalla Committente in caso di attività tecniche.

Le fasce orarie di disponibilità delle soluzioni sono le seguenti:

Soluzione	Fascia oraria di disponibilità
Soluzione di monitoraggio	H24 7x7 365 gg/anno
Soluzione di SLA Management	08:00 – 18:00 lun-ven esclusi festivi

Il calcolo della disponibilità delle soluzioni è effettuato sulla base dei dati rilevati attraverso gli strumenti resi disponibili dalla Committente o dal Fornitore, che saranno opportunamente identificati in funzione delle caratteristiche delle componenti di monitoraggio proposte dal Fornitore.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità di sistema		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti resi disponibili dalla Committente Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">– Tempo di indisponibilità effettiva (in sec) della soluzione di monitoraggio nel periodo di riferimento (A₁)– Tempo di disponibilità attesa (in sec) della soluzione di monitoraggio nel periodo di riferimento (B₁)– Tempo di indisponibilità effettiva (in sec) della soluzione di SLA management nel periodo di riferimento (A₂)– Tempo di disponibilità attesa (in sec) della soluzione di SLA management nel periodo di riferimento (B₂)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ15.x = \frac{B_x - A_x}{B_x} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ15.1 = 99,5% IQ15.2 = 98,0%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dal trimestre solare successivo alla data di accettazione della soluzione da parte della Committente		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL – ID 2154
Allegato 2 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità





3.3 Indicatori di qualità per attività progettuali

Gli indicatori di qualità per attività progettuali si applicano nell'ambito di tutti i servizi per i quali è definita una modalità a progetto, inclusi i progetti di migrazione e i servizi di supporto specialistico remunerati a corpo.

3.3.1 IQ16 – Slittamento delle scadenze dell'obiettivo

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite per l'obiettivo, compresa la consegna del Piano di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo (consegna/riconsegna Piano di lavoro, Piano della Qualità di progetto, prodotti di fase, ecc.) stabilita dal contratto e/o da una scheda di attivazione e/o dal piano di lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Scheda di attivazione, e-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore, ecc.
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'obiettivo
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, di esecuzione di attività pianificate, ecc. per la fase dell'obiettivo (data_prev) Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di esecuzione di attività pianificate, ecc. nella fase dell'obiettivo (data_eff) Numero di scadenze temporali previste per la fase dell'obiettivo (N_scad)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ16 = \sum_{j=1}^{N_{scad}} ritardo_scad_j$ <p>Dove</p> $ritardo_scad_j = data_eff_j - data_prev_j \quad (se \ data_eff > \ data_prev)$ $ritardo_scad_j = 0 \quad (se \ data_eff \leq \ data_prev)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ16 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



3.3.2 IQ17 – Rilievi sull'obiettivo

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo sull'obiettivo, comprendendo eventuali rilievi sulla documentazione prodotta sia in termini di rispetto degli standard documentali sia per la qualità e validità dei contenuti.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti correlati all'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'obiettivo
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi (A).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ17 = A		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ17 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

Le azioni contrattuali sono applicabili trimestralmente a partire dalla data di fine del **periodo di start up**.



3.3.1 IQ18 – Difettosità in collaudo

L'indicatore di qualità misura la difettosità in collaudo per ogni change apportata alla piattaforma (evolutiva, correttiva e adeguativa). La misurazione dell'indicatore e l'applicazione delle relative azioni contrattuali sono riferite al singolo change.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con successo dal Fornitore appartenenti al piano di test che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	Piano di Test Rapporto di collaudo E-mail Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo
Dati da rilevare	Numero di casi di test eseguiti con successo dal fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ18 = A		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ18 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni 2 casi di test, o frazione, eccedenti il valore di soglia stesso		
Eccezioni	Nessuna		