

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità

**CAPITOLATO RELATIVO ALL’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE
DEL PARCO APPLICATIVO DELL’INAIL - ID 1606**

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l’acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell’INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



INDICE

1.	PREMESSA.....	3
2.	DEFINIZIONI	4
3.	SINTESI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ E DELLE AZIONI CONTRATTUALI	5
4.	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA E SERVICE DESK	7
4.1	RSCA - Rispetto di una scadenza	7
4.2	QDGA - Qualità dei deliverable del servizio di Gestione Applicativa	8
4.3	TOPS - Turn over del personale di Service Desk.....	9
4.4	RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa	10
4.5	RLSD - Rilievi sul servizio di Service Desk	11
4.6	TRDB - Tempestività di Risoluzione di Disservizi Bloccanti.....	12
4.7	TRDN - Tempestività di Risoluzione di Disservizi Non Bloccanti	14
4.8	TPCD - Tempestività nella presa in carico	16
4.9	ACPL - Accuratezza del I livello	18
4.10	ACSL - Accuratezza del II livello	19
4.11	EESR - Efficienza nell'evasione delle service request.....	20
5.	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	22
5.1	SPSS - Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico.....	22
5.2	PSSI - Personale del servizio di Supporto Specialistico inadeguato	23
5.3	RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico	24
6.	INDICATORI DI QUALITÀ SUL GOVERNO DELLA FORNITURA	25
6.1	RLFN - Rilievi sulla fornitura	25
6.2	PRFI - Personale della fornitura inadeguato	26
6.3	TOPR - Turn over del personale	27
6.4	SRCH - Stabilità delle Risorse Chiave.....	28
6.5	RSSC - Rispetto di una scadenza contrattuale	29
6.6	APPL - Approvazione piani di lavoro.....	31
6.7	RVPQ - Revisione del Piano della Qualità Generale.....	32
6.8	SDUT - Soddisfazione utente.....	33
7.	INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPENSE.....	35
7.1	Servizio di Gestione Applicativa.....	35
7.2	Servizio di Service Desk.....	35
7.2.1	Servizio di Service Desk: I livello di risoluzione	35
7.2.2	Servizio di Service Desk: II livello di risoluzione	36
7.3	Servizio di Supporto Specialistico	36

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



1. PREMESSA

Il presente documento descrive il profilo della qualità della fornitura per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL - id 1606.

Il presente set di indicatori di qualità dovrà essere aggiornato nel caso in cui, in sede di offerta, vengano proposti indicatori aggiuntivi o migliorati dei valori di soglia degli indicatori di qualità già definiti per fornire una visione completa dei livelli di servizio attivi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



2. DEFINIZIONI

Indicatore della qualità	Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.
Classificazione dei malfunzionamenti	<p>La categoria dei malfunzionamenti (segnalati tramite ticket di Incident) in esercizio è assegnata dalla Committente ed è così definita:</p> <ul style="list-style-type: none">• categoria A - “bloccante”: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione, di una o più funzioni dell'applicazione, di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);• categoria B - “non bloccante”: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, malfunzionamenti di tipo marginale, le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul modello dei dati, ecc..
Intervento	Unità organica di lavoro, affidabile al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'intervento è assimilabile ad un “progetto”, la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.
PdL	Piano di lavoro
PdQ	Piano della qualità
IP	Indice di prestazione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



3. SINTESI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ E DELLE AZIONI CONTRATTUALI

Di seguito sono sintetizzati gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali che saranno dettagliati nei capitoli successivi.

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali			Note	Ambito
	Rilievo	Penale	IP		
RSCA - Rispetto di una scadenza	X				Gestione Applicativa Service Desk
QDGA - Qualità dei deliverable del servizio di Gestione Applicativa	X				Gestione Applicativa
TOPS - Turn over del personale di Service Desk	X				Service Desk
RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa		X	X	IP1 "Tolleranza Rilievi media su Gestione Applicativa" IP2 "Tolleranza Rilievi bassa su Gestione Applicativa" Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativa"	Gestione Applicativa
RLSD - Rilievi sul servizio di Service Desk			X	Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Service Desk"	Service Desk
TRDB - Tempestività di Risoluzione di Disservizi Bloccanti		X	X	IP3 "Tempestività di risoluzione di disservizi bloccanti" Penale "Mancato rispetto dei tempi di risoluzione dei disservizi bloccanti"	Service Desk
TRDN - Tempestività di Risoluzione di Disservizi Non Bloccanti		X	X	IP4 "Tempestività di risoluzione di disservizi non bloccanti" Penale "Mancato rispetto dei tempi di risoluzione dei disservizi non bloccanti"	Service Desk
TPCD - Tempestività nella presa in carico		X	X	Penale "Mancato rispetto dei tempi di presa in carico"	Service Desk
ACPL - Accuratezza del I livello		X	X	IP5 "Accuratezza del I livello" Penale "Mancata accuratezza"	Service Desk

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



				nell'analisi dei malfunzionamenti al I livello"	
ACSL - Accuratezza del II livello			X	Penale "Mancata accuratezza nell'analisi dei malfunzionamenti al II livello"	Service Desk
EESR - Efficienza nell'evasione delle service request		X	X	IP6 "Tempestività nell'evasione delle service request" Penale "Mancato rispetto dei tempi di evasione delle service request"	Service Desk
SPSS - Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico	X				Supporto Specialistico
PSSI - Personale del servizio di Supporto Specialistico inadeguato	X				Supporto Specialistico
RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico		X	X	IP7 "Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico" IP8 "Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico" Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico"	Supporto Specialistico
RLFN - Rilievi sulla fornitura			X	Penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura"	Fornitura
PRFI - Personale della fornitura inadeguato	X				Fornitura
TOPR - Turn over del personale	X				Fornitura
SRCH - Stabilità delle Risorse Chiave			X	Penale "Stabilità delle risorse chiave"	Fornitura
RSSC - Rispetto di una scadenza contrattuale	X		X	Penale "Ritardo nella consegna del piano della qualità" Penale "Ritardo consegna soluzioni offerte/ predisposizione migliorie"	Fornitura
APPL - Approvazione piani di lavoro	X				Fornitura
RVPQ - Revisione del Piano della Qualità Generale			X	Penale "Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale revisionato"	Fornitura
SDUT - Soddisfazione utente	X		X	Penale "Mancato miglioramento del livello di servizio dell'indicatore SDUT"	Fornitura

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



4. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA E SERVICE DESK

4.1 RSCA - Rispetto di una scadenza

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione. L'indicatore RSCA sarà calcolato in modo indipendente sia per il servizio di Gestione Applicativa, sia per il servizio di Service Desk (primo e secondo livello di risoluzione).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale concordata		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">▪ Comunicazioni▪ Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none">- Data prevista (data_prev)- Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Saranno considerate tutte le scadenze chiuse nel periodo		
Formula	$RSCA = \sum (data_eff - data_prev)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSCA \leq 4$		
Azioni contrattuali	Per ogni 2 giorni lavorativi o frazione, superiori al valore di soglia, INAIL applicherà un rilievo incrementando l'indicatore: <ul style="list-style-type: none">• RLGA nel caso del servizio di Gestione Applicativa• RLSD nel caso del servizio di Service Desk (primo e secondo livello di risoluzione)		
Eccezioni	Nessuna		



4.2 QDGA - Qualità dei deliverable del servizio di Gestione Applicativa

L'indicatore conteggia le segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da parte di INAIL, per un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, reporting di analisi, movimentazione giornaliera dei batch ecc.), contenuti nella documentazione di gara ovvero concordati ovvero offerti, inerenti il servizio di Gestione Applicativa.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità per un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, reporting di analisi, movimentazione giornaliera dei batch ecc.), contenuti nella documentazione di gara ovvero concordati ovvero offerti.		
Unità di misura	Rilievo per bassa qualità dei deliverable sul servizio di Gestione Applicativa	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti la bassa qualità dei deliverable del servizio di Gestione Applicativa (<i>Nrilievi_deliv</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$QDGA = Nrilievi_deliv$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$QDGA \leq 5$		
Azioni contrattuali	Per ogni rilievo al di sopra del valore di soglia ($QDGA > 5$) INAIL incrementerà l'indicatore RLGA di una unità.		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



4.3 TOPS - Turn over del personale di Service Desk

L'indicatore si riferisce alla sostituzione delle risorse impiegate nella fornitura presso INAIL nel servizio di Service Desk primo livello di risoluzione, sia esso presidiato da specifici indicatori o meno.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite in corso di fornitura su iniziativa del fornitore		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">▪ E-mail▪ lettere▪ verbali▪ comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	<i>Nrisorse_sostituite</i> : Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore impiegate nel gruppo di Service Desk, I livello di risoluzione.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOPS = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOPS \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni risorsa sostituita al di sopra del valore di soglia INAIL incrementerà l'indicatore RLSD di una unità.		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



4.4 RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativa

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
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 di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro (PdL)		
Unità di misura	Rilievo sul servizio di Gestione Applicativa	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Gestione Applicativa (<i>Nrilievi_gest_appl</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLGA = Nrilievi_gest_appl$		
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">➤ se $RLGA \geq 4$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP1 "Tolleranza Rilievi media su Gestione Applicativa"➤ se $RLGA \geq 6$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP2 "Tolleranza Rilievi bassa su Gestione Applicativa"➤ se $RLGA > 6$ INAIL applicherà la penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativa"		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



4.5 RLSD - Rilievi sul servizio di Service Desk

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da INAIL per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno. Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, ecc.) darà luogo ad un rilievo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti 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 (PdL)		
Unità di misura	Rilievo sul servizio di Service Desk (primo e secondo livello di risoluzione)	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Service Desk (<i>Nrilievi_SD</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLSD = Nrilievi_SD$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLSD \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia (comporterà da parte di INAIL l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Service Desk")		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



4.6 TRDB - Tempestività di Risoluzione di Disservizi Bloccanti

L'indicatore si riferisce alla tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti bloccanti ed è relativo al servizio di Service Desk (primo e secondo livello di risoluzione).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti bloccanti.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>$N_{\text{malfunz_bloc_ris}}$ = numero malfunzionamenti bloccanti risolti con $t_{\text{risol}} \leq t_{\text{limite}_j}$ (con $j = 1, 2$)</p> <p>$N_{\text{malfunz_bloc_tot}}$ = numero totale di malfunzionamenti bloccanti rilevati nel periodo di riferimento</p> <p>Per ciascun malfunzionamento bloccante dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento (escluso il tempo di presa in carico): Data, ora e minuti (T_{inizio}) • Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine risoluzione (T_{fine}) • Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> ($T_{\text{sospensione}}$) • Tempo in carico ai team di III livello acquisiti tramite altri contratti ($T_{\text{III_livello}}$) <p>Con:</p> <p>t_{risol} (in ore lavorative) = $T_{\text{fine}} - T_{\text{inizio}}$ (al netto di $T_{\text{sospensione}}$ e $T_{\text{III_livello}}$)</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRDB = (N_{\text{malfunz_bloc_ris}} / N_{\text{malfunz_bloc_tot}}) * 100$		
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 limite	Categoria 1	$t_{\text{limite}_1} = 4$ ore lavorative	
	Categoria 2	$t_{\text{limite}_2} = 12$ ore lavorative	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



Valore di soglia	Categoria 1	TRDB \geq 95% con $t_{\text{risol}} \leq t_{\text{limite1}}$
	Categoria 2	TRDB = 100% con $t_{\text{risol}} \leq t_{\text{limite2}}$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei uno dei valore di soglia comporterà: A. La mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP3 “Tempestività di risoluzione di disservizi bloccanti” . B. Per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato sarà applicata la penale “Mancato rispetto dei tempi di risoluzione dei disservizi bloccanti” .	
Eccezioni	Nessuna	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



4.7 TRDN - Tempestività di Risoluzione di Disservizi Non Bloccanti

L'indicatore si riferisce alla tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti ed è relativo al servizio di Service Desk (primo e secondo livello di risoluzione).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>$N_{\text{malfunz_nbloc_ris}}$ = numero malfunzionamenti non bloccanti risolti con $t_{\text{risol}} \leq t_{\text{limite}_j}$ (con $j = 1, 2$)</p> <p>$N_{\text{malfunz_nbloc_tot}}$ = numero totale di malfunzionamenti non bloccanti rilevati nel periodo di riferimento</p> <p>Per ciascun malfunzionamento non bloccante dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento (escluso il tempo di presa in carico): Data, ora e minuti (T_{inizio}) • Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine risoluzione (T_{fine}) • Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> ($T_{\text{sospensione}}$) • Tempo in carico ai team di III livello acquisiti tramite altri contratti ($T_{\text{III_livello}}$) <p>Con:</p> <p>t_{risol} (in ore lavorative) = $T_{\text{fine}} - T_{\text{inizio}}$ (al netto di $T_{\text{sospensione}}$ e $T_{\text{III_livello}}$)</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRDN = (N_{\text{malfunz_nbloc_ris}} / N_{\text{malfunz_nbloc_tot}}) * 100$		
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 limite	Categoria 1	$t_{\text{limite}_1} = 12$ ore lavorative	
	Categoria 2	$t_{\text{limite}_2} = 24$ ore lavorative	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



Valore di soglia	Categoria 1	TRDN \geq 95% con $t_{\text{risol}} \leq t_{\text{limite1}}$
	Categoria 2	TRDN = 100% con $t_{\text{risol}} \leq t_{\text{limite2}}$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto di uno dei valori di soglia comporterà: A. La mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP4 “Tempestività di risoluzione di disservizi non bloccanti” . B. Per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato sarà applicata la penale “Mancato rispetto dei tempi di risoluzione dei disservizi non bloccanti” .	
Eccezioni	Nessuna	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



4.8 TPCD - Tempestività nella presa in carico

L'indicatore si riferisce alla tempestività nella presa in carico dei malfunzionamenti/service request ed è relativo al servizio di Service Desk (primo livello di risoluzione).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività nella presa in carico dei malfunzionamenti/service request dal momento della segnalazione.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>$N_{\text{presi_car}}$ = numero malfunzionamenti/service request presi in carico con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite}_j}$ (con $j = 1, 2$)</p> <p>$N_{\text{segnalati}}$ = numero totale di malfunzionamenti/service request segnalati</p> <p>Per ciascun malfunzionamento/service request dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Avvenuta segnalazione: Data, ora e minuti (T_{inizio})• Presa in carico della segnalazione: Data, ora e minuti (T_{fine})• Tempo di sospensione della presa in carico per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> ($T_{\text{sospensione}}$) <p>Con:</p> <p>$t_{\text{presa_car}}$ (in ore lavorative) = $T_{\text{fine}} - T_{\text{inizio}}$ (al netto di $T_{\text{sospensione}}$)</p> <p>Le grandezze “$N_{\text{presi_car}}$” e “$N_{\text{segnalati}}$” dovranno essere distinte per i due insiemi, malfunzionamenti e Service request.</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TPCD_{\text{Malfunzionamenti}} = (N_{\text{presi_car}}_{\text{Malfunzionamenti}} / N_{\text{segnalati}}_{\text{Malfunzionamenti}}) * 100$ $TPCD_{\text{ServiceRequest}} = (N_{\text{presi_car}}_{\text{ServiceRequest}} / N_{\text{segnalati}}_{\text{ServiceRequest}}) * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore limite	Categoria 1	$t_{\text{limite}_1} = 2$ ore lavorative	
	Categoria 2	$t_{\text{limite}_2} = 4$ ore lavorative	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



Valore di soglia	Categoria 1	$TPCD_{\text{Malfunzionamenti}} \geq 98\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite}_1}$ $TPCD_{\text{ServiceRequest}} \geq 98\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite}_1}$
	Categoria 2	$TPCD_{\text{Malfunzionamenti}} = 100\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite}_2}$ $TPCD_{\text{ServiceRequest}} = 100\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite}_2}$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto di uno dei valore di soglia comporterà per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato sarà applicata la penale “Mancato rispetto dei tempi di presa in carico” .	
Eccezioni	Nessuna	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l’acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell’INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



4.9 ACPL - Accuratezza del I livello

L'indicatore si riferisce all'efficienza nell'evasione delle service request ed è relativo al servizio di Service Desk (primo livello di risoluzione).

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Accuratezza nell'analisi dei malfunzionamenti da parte del I livello di risoluzione di Service Desk.		
Unità di misura	Numero di inoltri	Fonte dati	▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_inoltri_errati = numero malfunzionamenti inoltrati erroneamente al II livello poiché di competenza del I livello N_inoltri_tot = numero totale di malfunzionamenti inoltrati al II livello nel periodo di riferimento Nel caso non sia possibile una rilevazione sistematica, deve essere effettuata, sulla base della documentazione operativa, una verifica a campione della motivazione indicata negli inoltri, come risulta dalle registrazioni informatiche. Il campione dovrà essere concordato con INAIL.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ACPL = (N_inoltri_errati / N_inoltri_tot) * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	ACPL $\geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei uno dei valore di soglia comporterà: A. La mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP5 "Accuratezza del I livello". B. Per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato sarà applicata la penale "Mancata accuratezza nell'analisi dei malfunzionamenti al I livello".		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



4.10 ACSL - Accuratezza del II livello

L'indicatore si riferisce all'efficienza nell'evasione delle service request ed è relativo al servizio di Service Desk (secondo livello di risoluzione).

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Accuratezza nell'analisi dei malfunzionamenti da parte del II livello di risoluzione di Service Desk.		
Unità di misura	Numero di inoltri	Fonte dati	▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_inoltri_errati = numero malfunzionamenti inoltrati erroneamente al III livello (team specialistici acquisiti tramite altri contratti) poiché di competenza del I e/o II livello N_inoltri_tot = numero totale di malfunzionamenti inoltrati al III livello nel periodo di riferimento Nel caso non sia possibile una rilevazione sistematica, deve essere effettuata, sulla base della documentazione operativa, una verifica a campione della motivazione indicata negli inoltri, come risulta dalle registrazioni informatiche. Il campione dovrà essere concordato con INAIL.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ACSL = (N_inoltri_errati / N_inoltri_tot) * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	ACSL $\geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato sarà applicata la penale “Mancata accuratezza nell'analisi dei malfunzionamenti al II livello” .		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



4.11 EESR - Efficienza nell'evasione delle service request

L'indicatore si riferisce all'efficienza nell'evasione delle service request ed è relativo al servizio di Service Desk (primo e secondo livello di risoluzione).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Efficienza nell'evasione delle service request gestite ed evase dal fornitore.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p> N_{sr_evase} = numero di service request evase con $t_{evasione} \leq t_{limite_j}$ (con $j=1,2$) N_{sr_tot} = numero totale di service request in carico al fornitore </p> <p>Per ciascun service request dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di evasione della service request (escluso il tempo di presa in carico): Data, ora e minuti (T_{inizio}) Termine dell'evasione della service request: Data, ora e minuti fine risoluzione (T_{fine}) Tempo di sospensione dell'evasione della service request per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> ($T_{sospensione}$) <p>Con: $t_{evasione}$ (in ore lavorative) = $T_{fine} - T_{inizio}$ (al netto di $T_{sospensione}$) </p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$EESR = (N_{sr_evase} / N_{sr_tot}) * 100$		
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 limite	Categoria 1	$t_{limite_1} = 24$ ore lavorative	
	Categoria 2	$t_{limite_2} = 64$ ore lavorative	
Valore di soglia	Categoria 1	$EESR \geq 70\%$ con $t_{evasione} \leq t_{limite_1}$	
	Categoria 2	$EESR = 100\%$ con $t_{evasione} \leq t_{limite_2}$	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto dei uno dei valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">A. La mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP6 "Tempestività nell'evasione delle service request".B. Per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato sarà applicata la penale "Mancato rispetto dei tempi di evasione delle service request".
Eccezioni	Nessuna

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



5. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

5.1 SPSS - Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di supporto specialistico		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">▪ Comunicazioni▪ Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none">- Data prevista (data_prev)- Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Saranno considerate tutte le consegne chiuse nel periodo		
Formula	$SPSS = \sum (data_eff - data_prev)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SPSS \leq 3$		
Azioni contrattuali	Per ogni 2 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia INAIL emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l'indicatore RLSS		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



5.2 PSSI - Personale del servizio di Supporto Specialistico inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse che INAIL ha ritenuto non adeguata all'attività od al ruolo richiesti per il servizio.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da INAIL		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">▪ E-mail▪ lettere▪ verbali▪ comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse sostituite per inadeguatezza su richiesta di INAIL (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PSSI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PSSI \leq 2$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per ogni risorsa eccedente il valore di soglia ($PSSI > 2$), incrementando l'indicatore RLSS		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



5.3 RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da INAIL per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno. Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, ecc.) darà luogo ad un rilievo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti 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 (PdL)		
Unità di misura	Rilievo sul servizio di Supporto Specialistico	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Supporto Specialistico (<i>Nrilievi_supp_spec</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLSS = Nrilievi_supp_spec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLSS \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">➤ se $RLGA \geq 5$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP7 "Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico"➤ se $RLGA \geq 8$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP8 "Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico"➤ se $RLGA > 8$ INAIL applicherà la penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico"		
Eccezioni	Nessuna		



6. INDICATORI DI QUALITÀ SUL GOVERNO DELLA FORNITURA

6.1 RLFN - Rilievi sulla fornitura

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
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 di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro (PdL)		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Nota di Rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Ambito	Fornitura		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia (per $RLFN > 3$) comporta l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura" INAIL fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



6.2 PRFI - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse che INAIL ha ritenuto non adeguata all'attività od al ruolo richiesti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da INAIL		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">▪ E-mail▪ lettere▪ verbali▪ comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse sostituite per inadeguatezza su richiesta di INAIL (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PRFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PRFI = 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per ogni risorsa eccedente il valore di soglia (per $PRFI > 0$), incrementando l'indicatore RLFN		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



6.3 TOPR - Turn over del personale

L'indicatore si riferisce a tutte le risorse impiegate nella fornitura presso INAIL, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite in corso di fornitura su iniziativa del fornitore		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">▪ E-mail▪ lettere▪ verbali▪ comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	<i>Nrisorse_sostituite</i> : Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore impiegate nel gruppo di presidio stabile e/o come Risorsa chiave (par. 4 e par. 4.4 del Capitolato tecnico). <i>Nrisorse_impiegate</i> : Numero di risorse, del fornitore, impiegate nel gruppo di presidio stabile e/o come Risorsa chiave (par. 4 e par. 4.4 del Capitolato tecnico).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOPR = (Nrisorse_sostituite / Nrisorse_impiegate) * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOPR \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione eccedente (per $TOPR > 5\%$), il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un Rilievo sulla fornitura, incrementando l'indicatore RLFN		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



6.4 SRCH - Stabilità delle Risorse Chiave

Le risorse chiave sono definite nel capitolato tecnico (par. 4.4).

Nel piano di lavoro potranno essere inserite ulteriori risorse chiave, in particolare le eventuali risorse con certificazioni aggiuntive offerte dall'Impresa in Offerta Tecnica, le risorse particolarmente rilevanti per l'esecuzione di uno specifico servizio/attività/intervento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse Chiave
Aspetto da valutare	Stabilità delle risorse professionali impiegati e confermati da INAIL nei ruoli chiave della fornitura		
Unità di misura	Numero risorse chiave sostituite	Fonte dati	Comunicazioni formali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse Chiave sostituite (<i>Nrisorse_chiave_sost</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SRCH = Nrisorse_chiave_sost$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SRCH = 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni sostituzione al di sopra del valore di soglia la Committente applicherà la penale “Stabilità delle risorse chiave”		
Eccezioni	Cause di forza maggiore (Accettate formalmente da INAIL)		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



6.5 RSSC - Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura il rispetto di scadenze derivanti dalla documentazione contrattuale, pianificate (ad esempio in un piano di lavoro approvato, verbale di riunione, ecc.) e derivanti da soluzioni/migliorie offerte in offerta tecnica dell'aggiudicatario.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">▪ E-mail▪ lettere▪ verbali▪ comunicazioni▪ Contratto▪ Lettera di consegna▪ PdL, PdQ▪ Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale e ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Categoria A: consegna PdL		Per ciascuna scadenza saranno rilevati: <ul style="list-style-type: none">- Data prevista (data_prev)- Data effettiva (data_eff)
	Categoria B: altre scadenze (escluse PdL e PdQ)		
	Categoria C: consegna PdQ		
	Categoria D: consegna soluzione offerta		
	Categoria E: predisposizione miglioria		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RSSC = data_eff - data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	A	RSCT (consegna PdL) ≤ 0	
	B	RSCT (altre scadenze) ≤ 0	
	C	RSCT (consegna PdQ) ≤ 0	
	D	RSCT (consegna soluzione offerta) ≤ 0	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



	E	RSCT (predisposizione miglioria) ≤ 0	
Azioni contrattuali	A	Rilievo	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia, INAIL emetterà un rilievo incrementando l'indicatore RLFN
	B		
	C	Penale	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione, eccedenti il valore di soglia, INAIL applicherà la penale “Ritardo nella consegna del piano della qualità”
	D		Per ogni giorno lavorativi o frazione, eccedenti il valore di soglia, INAIL applicherà la penale “Ritardo consegna soluzioni offerte/predisposizione migliorie” .
	E		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



6.6 APPL - Approvazione piani di lavoro

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Qualità dei piani
Aspetto da valutare	Qualità nella predisposizione dei piani di lavoro (PdL e PdQ) almeno tale da permettere l'approvazione del documento.		
Unità di misura	Numero di mancate approvazioni	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nota di rilievo ▪ Verbale ▪ E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di piani respinti dalla committente (NPR) per non conformità agli standard di qualità INAIL		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$APPL = NPR$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$APPL \leq 1$		
Azioni contrattuali	<p>Per ogni piano respinto INAIL emetterà un rilievo incrementando l'indicatore RLFN.</p> <p>INAIL fisserà un nuovo termine, entro cui il piano dovrà essere revisionato, per porre termine all'inadempimento: tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.</p>		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



6.7 RVPQ - Revisione del Piano della Qualità Generale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Il rispetto della scadenza per la consegna del Piano della Qualità (PdQ) revisionato sulla base delle non conformità segnalate dall'Istituto, rispetto alla data stabilita nell'indicatore APPL.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">▪ Nota di rilievo▪ Verbale▪ E-mail▪ Comunicazioni▪ Verifica di conformità
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Giorni lavorativi di ritardo rispetto alla data prevista di consegna del PdQ revisionato. Per ciascuna scadenza (PdQ) saranno rilevati: <ul style="list-style-type: none">- Data prevista (data_prev)- Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RVPQ = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$RVPQ \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per ciascuna scadenza (PdQ), per ogni giorno lavorativo di ritardo, o frazione, al di sopra del valore di soglia la Committente applicherà la penale "Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale revisionato".		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



6.8 SDUT - Soddisfazione utente

L'indicatore di qualità va utilizzato per rilevare la soddisfazione degli utenti sulla fornitura.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	<p>Soddisfazione degli utenti misurata su tutta la fornitura rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente da 0 a 10 dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> Risposta con punteggio maggiore o uguale a 7,5 corrisponde a "soddisfatto" (8 o 8,5 in caso di offerta tecnica migliorativa come da criterio); Risposta con punteggio minore di 7,5 corrisponde a "non soddisfatto" (8 o 8,5 in caso di offerta tecnica migliorativa come da criterio). 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari di rilevazione della soddisfazione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero risposte positive, <i>risposte con valore $\geq 7,5$, (8 o 8,5 in caso di offerta tecnica migliorativa)</i> di un questionario (<i>Nrisposte_pos_quest</i>) Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) Numero totale di questionari compilati con tutte le risposte (<i>Nquestionari</i>) <p>(Nel caso di offerta tecnica migliorativa le risposte positive saranno considerate quelle con valore ≥ 8 o $\geq 8,5$)</p>		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare, da concordare con INAIL		
Formula	$SUDT = \frac{\sum_{i=1}^{N_{questionari}} N_{risposte_pos_quest_i}}{N_{domande} \times N_{questionari}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5 - per eccesso se la prima cifra decimale è > 5 		
Valore di soglia	SUDT $\geq 70\%$		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



Azioni contrattuali	<p>Ogni 5 punti percentuali (o frazione degli stessi se i 5 punti percentuali non sono raggiunti) in meno rispetto al valore di soglia, INAIL emetterà un rilievo sulla fornitura incrementando l'indicatore RLFN.</p> <p>In caso di offerta tecnica migliorativa, verrà inoltre applicata per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia migliorativa (75% o 80%) e valore rilevato (non comunque inferiore il 70% di soglia minima) la penale “Mancato miglioramento del livello di servizio dell'indicatore SDUT”.</p>
Eccezioni	Nessuna

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



7. INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPENSE

Di seguito sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indici di prestazione cui è legata la quota sospesa (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti.

7.1 Servizio di Gestione Applicativa

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

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Tolleranza Rilievi media su Gestione Applicativa	Trimestre precedente la rilevazione	RLGA	10%
IP2	Tolleranza Rilievi bassa su Gestione Applicativa	Trimestre precedente la rilevazione	RLGA	10%

7.2 Servizio di Service Desk

7.2.1 Servizio di Service Desk: I livello di risoluzione

Nell'ambito del servizio di Service Desk primo livello di risoluzione sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei seguenti indicatori di qualità che saranno rilevati con frequenza trimestrale.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP3	Tempestività di risoluzione di disservizi bloccanti	Trimestre precedente la rilevazione	TRDB	5%
IP4	Tempestività di risoluzione di disservizi non bloccanti	Trimestre precedente la rilevazione	TRDN	2,5%

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità



IP5	Accuratezza del I livello	Trimestre precedente la rilevazione	ACPL	10%
IP6	Tempestività nell'evasione delle service request	Trimestre precedente la rilevazione	EESR	2,5%

7.2.2 Servizio di Service Desk: Il livello di risoluzione

Nell'ambito del servizio di Service Desk secondo livello di risoluzione, sono definiti i seguenti indici di prestazione correlati al soddisfacimento dei seguenti indicatori di qualità che saranno rilevati con frequenza trimestrale.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP3	Tempestività di risoluzione di disservizi bloccanti	Trimestre precedente la rilevazione	TRDB	10%
IP4	Tempestività di risoluzione di disservizi non bloccanti	Trimestre precedente la rilevazione	TRDN	5%
IP6	Tempestività nell'evasione delle service request	Trimestre precedente la rilevazione	EESR	5%

7.3 Servizio di Supporto Specialistico

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

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP7	Tolleranza Rilevi media su Supporto Specialistico	Trimestre precedente la rilevazione	RLSS	10%
IP8	Tolleranza Rilevi bassa su Supporto Specialistico	Trimestre precedente la rilevazione	RLSS	10%

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 3 - Indicatori di qualità