

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità



INDICE

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Sintesi indicatori di qualità ed azioni contrattuali..... | 5 |
| 2. | Indicatori di qualità dei servizi di gestione applicativi e assistenza all'utente | 7 |
| 2.1 | RSCA – Rispetto di una scadenza..... | 7 |
| 2.2 | TOPS – Turn over del personale di Assistenza all'utente | 8 |
| 2.3 | RLGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi | 9 |
| 2.4 | RLSD – Rilievi sul servizio di Assistenza all'utente..... | 10 |
| 2.5 | TRDB – Tempestività di Risoluzione di Disservizi Bloccanti | 11 |
| 2.6 | TRDN – Tempestività di Risoluzione di Disservizi Non Bloccanti | 13 |
| 2.7 | TPCD – Tempestività nella presa in carico | 15 |
| 2.8 | ACSL – Accuratezza del servizio di Assistenza all'utente | 17 |
| 2.9 | EESR – Efficienza nell'evasione delle service request | 18 |
| 2.10 | ATKR – Accuratezza individuazione ticket ricorrenti..... | 20 |
| 3. | Indicatori di qualità del servizio di Supporto Specialistico..... | 21 |
| 3.1 | SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico | 21 |
| 3.2 | RLSS – Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico | 22 |
| 4. | Indicatori di qualità sul governo della fornitura..... | 23 |
| 4.1 | SRCH – Stabilità delle Risorse Chiave | 23 |
| 4.2 | APPL – Approvazione del Piano di Lavoro Generale | 24 |
| 4.3 | APPQ – Approvazione del Piano della Qualità Generale..... | 25 |
| 4.4 | IVRI - IT VENDOR RATING INDEX | 26 |
| 5. | Indici di prestazione E QUOTE SOSPESE | 27 |
| 5.1 | Servizio di Gestione Applicativi | 27 |
| 5.2 | Servizio di Assistenza all'utente | 27 |
| 5.3 | Servizio di Supporto Specialistico | 27 |



PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori della qualità della fornitura relativi alla **“GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DEL PARCO APPLICATIVO DELL’INAIL – ID2017”**.

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



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 |



1. Sintesi indicatori di qualità ed 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 Applicativi Assistenza all'utente |
| TOPS - Turn over del personale di Assistenza all'utente | X | | | | Assistenza all'utente |
| RLGA - Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi | | X | X | IP1 "Tolleranza Rilievi media su Gestione Applicativi" IP2 "Tolleranza Rilievi bassa su Gestione Applicativi" Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativi" | Gestione Applicativi |
| RLSD - Rilievi sul servizio di Assistenza all'utente | | X | | Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Assistenza all'utente" | Assistenza all'utente |
| 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" | Assistenza all'utente |
| 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" | Assistenza all'utente |
| TPCD - Tempestività nella presa in carico | | X | | Penale "Mancato rispetto dei tempi di presa in carico" | Assistenza all'utente |
| ACSL - Accuratezza del servizio di Assistenza all'utente | | X | | Penale "Mancata accuratezza nell'analisi dei malfunzionamenti al II livello" | Assistenza all'utente |
| EESR - Efficienza nell'evasione delle service request | | X | X | IP5 "Tempestività nell'evasione delle service request" Penale "Mancato rispetto dei tempi di evasione delle service request" | Assistenza all'utente |
| ATKR - Accuratezza | | | X | Penale "Mancata accuratezza" | Assistenza |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità



| individuazione ticket ricorrenti | | | | nell'individuazione dei ticket ricorrenti | all'utente |
|---|---|---|---|--|---------------------------|
| SPSS - Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico | X | | | | Supporto Specialistico |
| RLSS - Rilievi sul servizio di Supporto Specialistico | | X | X | IP6 "Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico" IP7 "Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico" Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico" | Supporto Specialistico |
| SRCH - Stabilità delle Risorse Chiave | | | X | Penale "Stabilità delle risorse chiave" | Fornitura |
| APPL - Approvazione del Piano di lavoro Generale | | | X | Penale "Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale" | Fornitura |
| APPQ - Approvazione del Piano della Qualità Generale | | | X | Penale "Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale" | Fornitura |
| IVRI - IT VENDOR RATING INDEX | | | X | Penale "Vendor Rating non soddisfacente" | Fornitura |



2. Indicatori di qualità dei servizi di gestione applicativi e assistenza all'utente

2.1 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 Applicativi, sia per il servizio di Assistenza all'utente.

| 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▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| 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 <= 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 Applicativi• RLSD nel caso del servizio di Assistenza all'utente | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



2.2 TOPS – Turn over del personale di Assistenza all'utente

L'indicatore si riferisce alla sostituzione delle risorse impiegate nella fornitura presso INAIL per il "presidio stabile" (par. 4 del Capitolato tecnico).

| 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▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| 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 Assistenza all'utente, 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 | | |



2.3 RLGA – Rilievi sul servizio di Gestione Applicativi

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 Applicativi | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">• Comunicazioni• Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Gestione Applicativi (<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 Applicativi"➤ se $RLGA \geq 6$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP2 "Tolleranza Rilievi bassa su Gestione Applicativi"➤ se $RLGA > 6$ INAIL applicherà la penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Applicativi" | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



2.4 RLSD – Rilievi sul servizio di Assistenza all'utente

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 Assistenza all'utente | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">• Comunicazioni• Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Assistenza all'utente (<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 Assistenza all'utente") | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



2.5 TRDB – Tempestività di Risoluzione di Disservizi Bloccanti

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

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|--------------------------|--|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti bloccanti. | | |
| Unità di misura | Punto percentuale | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">▪ Sistema di tracciatura▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| 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 | $t_limite_1 = 4$ ore lavorative |
| | Categoria 2 | $t_limite_2 = 10$ ore lavorative |
| Valore di soglia | Categoria 1 | TRDB $\geq 95\%$ con $t_risol \leq t_limite_1$ |
| | Categoria 2 | TRDB = 100% con $t_risol \leq t_limite_2$ |
| 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 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 | |



2.6 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 Assistenza all'utente.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|--------------------------|--|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti. | | |
| Unità di misura | Punto percentuale | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">▪ Sistema di tracciatura▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| 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 | $t_limite_1 = 10$ ore lavorative |
| | Categoria 2 | $t_limite_2 = 16$ ore lavorative |
| Valore di soglia | Categoria 1 | TRDN $\geq 95\%$ con $t_risol \leq t_limite_1$ |
| | Categoria 2 | TRDN = 100% con $t_risol \leq t_limite_2$ |
| 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 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 | |



2.7 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 Assistenza all'utente.

| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di tracciatura ▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | <p>N_presi_car = numero malfunzionamenti/service request presi in carico con $t_presa_car \leq t_limite_j$ (con $j=1,2$)</p> <p>$N_segnalati$ = 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> ($T_sospensione$) <p>Con:</p> <p>t_presa_car (in ore lavorative) = $T_fine - T_inizio$ (al netto di $T_sospensione$)</p> <p>Le grandezze “N_presi_car” e “$N_segnalati$” dovranno essere distinte per i due insiemi, malfunzionamenti e Service request.</p> | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $TPCD_{Malfunzionamenti} = (N_presi_car_{Malfunzionamenti} / N_segnalati_{Malfunzionamenti}) * 100$ $TPCD_{ServiceRequest} = (N_presi_car_{ServiceRequest} / N_segnalati_{ServiceRequest}) * 100$ | | |
| 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 $> 0,5$ | | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail – ID2017

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Indicatori di qualità



| | | |
|----------------------------|--|--|
| Valore limite | Categoria 1 | $t_{\text{limite}_1} = 2$ ore lavorative |
| | Categoria 2 | $t_{\text{limite}_2} = 3$ ore lavorative |
| Valore di soglia | Categoria 1 | $\text{TPCD}_{\text{Malfunzionamenti}} \geq 98\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite}_1}$ $\text{TPCD}_{\text{ServiceRequest}} \geq 98\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite}_1}$ |
| | Categoria 2 | $\text{TPCD}_{\text{Malfunzionamenti}} = 100\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite}_2}$ $\text{TPCD}_{\text{ServiceRequest}} = 100\%$ 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 | |



2.8 ACSL – Accuratezza del servizio di Assistenza all'utente

| Caratteristica | Funzionalità | Sottocaratteristica | Accuratezza |
|---------------------------------|--|---------------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Accuratezza nell'analisi dei malfunzionamenti | | |
| Unità di misura | Numero di inoltri | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">▪ Sistema di tracciatura▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | <p>N_inoltri_errati = numero malfunzionamenti inoltrati erroneamente al III livello (team specialistici acquisiti tramite altri contratti) poiché di competenza</p> <p>N_inoltri_tot = numero totale di malfunzionamenti inoltrati al III livello nel periodo di riferimento</p> <p>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.</p> | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $ACSL = (N_inoltri_errati / N_inoltri_tot) * 100$ | | |
| 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 | 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” . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



2.9 EESR – Efficienza nell’evasione delle service request

L’indicatore si riferisce all’efficienza nell’evasione delle service request ed è relativo al servizio Assistenza all’utente.

| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di tracciatura ▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| 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:</p> <p>$t_{evasione}$ (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 | $t_{limite_1} = 10$ ore lavorative | |
| | Categoria 2 | $t_{limite_2} = 16$ ore lavorative | |
| Valore di soglia | Categoria 1 | $EESR \geq 70\%$ con $t_{evasione} \leq t_{limite_1}$ | |



| | Categoria 2 | EESR = 100% con t_evasione ≤ t_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 IP5 “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 | |



2.10 ATKR – Accuratezza individuazione ticket ricorrenti

Tale indicatore varrà solo in caso di offerta tecnica migliorativa di cui al criterio C10 “Ticket ricorrenti” al par. 7.1 del Disciplinare di gara.

| Caratteristica | Funzionalità | Sottocaratteristica | Accuratezza |
|--------------------------|---|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Accuratezza individuazione ticket ricorrenti | | |
| Unità di misura | Numero di inoltri | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">▪ Sistema di tracciatura▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | <p>N_ticket_ricorrenti_errati = numero di ticket ricorrenti (come definiti al criterio C10 “Ticket ricorrenti” al par. 7.1 del Disciplinare di gara) non gestiti tramite Knowledge Base nel periodo di riferimento</p> <p>N_ticket_ricorrenti_tot = numero totale di ticket ricorrenti (come definiti al criterio C10 “Ticket ricorrenti” al par. 7.1 del Disciplinare di gara) intercorsi nel periodo di riferimento</p> <p>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.</p> | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $ATKR = (N_ticket_ricorrenti_errati / N_ticket_ricorrenti_tot) * 100$ | | |
| 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 | ATKR \geq 95% | | |
| Azioni contrattuali | Per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato, minore del valore soglia, sarà applicata la penale “Mancata accuratezza nell’individuazione dei ticket ricorrenti” . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3. Indicatori di qualità del servizio di Supporto Specialistico

3.1 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▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| 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 | | |



3.2 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 | <ul style="list-style-type: none">• Comunicazioni• Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| 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 IP6 "Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico"➤ se $RLGA \geq 8$ la mancata erogazione della parte variabile del corrispettivo legata all'indice di prestazione IP7 "Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico"➤ se $RLGA > 8$ INAIL applicherà la penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Specialistico" | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



4. Indicatori di qualità sul governo della fornitura

4.1 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 | <ul style="list-style-type: none">• Comunicazioni formali• Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| 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) | | |



4.2 APPL – Approvazione del Piano di Lavoro Generale

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Prestazioni temporali |
|---------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Aspetto da valutare | Il rispetto della scadenza per la consegna del Piano di Lavoro Generale (PdL) revisionato sulla base delle non conformità segnalate dall'Istituto, rispetto alla data stabilita. | | |
| Unità di misura | Giorni lavorativi | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">▪ Nota di rilievo▪ Verbale▪ E-mail▪ Comunicazioni▪ Verifica di conformità▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| 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 | $APPL = data_eff - data_prev$ | | |
| Regole di arrotondamento | nessuna | | |
| Valore di soglia | $APPL \leq 0$ | | |
| 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 di Lavoro Generale" . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



4.3 APPQ – Approvazione 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. | | |
| Unità di misura | Giorni lavorativi | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">▪ Nota di rilievo▪ Verbale▪ E-mail▪ Comunicazioni▪ Verifica di conformità▪ Fonte dati comunicata da Inail nel corso della fornitura |
| 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 | $APPQ = data_eff - data_prev$ | | |
| Regole di arrotondamento | nessuna | | |
| Valore di soglia | $APPQ \leq 0$ | | |
| 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” . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



4.4 IVRI - IT VENDOR RATING INDEX

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. Si veda capitolato tecnico par.2.1.

| | | | |
|---------------------------------|---|---------------------------------|--------------------------|
| Caratteristica | Molteplici tipologie | 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 | Massimo semestrale | Frequenza di misurazione | Semestrale |
| Dati da rilevare | IT Vendor Rating Index | | |
| Regole di campionamento | Per Index di qualità percepita viene individuato un campione significativo degli utenti DCOD della fornitura | | |
| Formula | 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 ≤ 5 - per eccesso se la prima cifra decimale è > 5 | | |
| Valore di soglia | IVR $\geq 80\%$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto della soglia minima comporterà l'applicazione della penale "Vendor Rating non soddisfacente" | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



5. Indici di prestazione E QUOTE SOSPESE

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.

5.1 Servizio di Gestione Applicativi

Nell'ambito del servizio di Gestione Applicativi 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 Applicativi | Trimestre precedente la rilevazione | RLGA | 10% |
| IP2 | Tolleranza Rilievi bassa su Gestione Applicativi | Trimestre precedente la rilevazione | RLGA | 10% |

5.2 Servizio di Assistenza all'utente

Nell'ambito del servizio di Assistenza all'utente 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% |
| IP5 | Tempestività nell'evasione delle service request | Trimestre precedente la rilevazione | EESR | 5% |

5.3 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 |
|-----------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------|-------|
| IP6 | Tolleranza Rilievi media su Supporto Specialistico | Trimestre precedente la rilevazione | RLSS | 10% |
| IP7 | Tolleranza Rilievi bassa su Supporto Specialistico | Trimestre precedente la rilevazione | RLSS | 10% |