

**APPENDICE 4A AL CAPITOLATO TECNICO
INDICATORI DI QUALITÀ DEI LOTTI 1 E 2**

GARA A PROCEDURA APERTA IN TRE LOTTI PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI PER LO SVILUPPO E L'EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ ISTITUZIONALI PER INAIL ED. 2 - ID 2188



INDICE

INDICE.....	2
1 SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI.....	4
3 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA.....	5
3.1 PFIN - Personale inadeguato	5
3.2 CERT – Personale certificato	6
3.3 RSSA – Risorse sostituite senza l’autorizzazione di INAIL	7
3.4 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale	8
3.5 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale.....	9
3.6 NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali	10
3.7 QDOC – Qualità della documentazione prodotta	11
3.8 REPR – Reperibilità Responsabili.....	12
3.9 RLFN – Rilievi sulla fornitura	13
3.10 IVRI – IT Vendor Rating	14
4 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI APPLICATIVI (LOTTO 1 E LOTTO 2).....	15
4.1 SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC E MANUTENZIONE ADEGUATIVA (MAD) E MIGLIORATIVA (MAM)	15
4.1.1 RSTO – Rispetto dei tempi di ciascuna fase del ciclo dell’obiettivo	15
4.1.2 RISP – Rispetto pianificazione dell’intervento	16
4.1.3 TNCO – Test negativi in collaudo	17
4.1.4 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo	18
4.1.5 DAES – Difettosità in esercizio	19
4.1.6 VISS – Violazioni degli standard di sviluppo	21
4.1.7 AUTE – Automazione dei test	22
4.1.8 RLOB – Rilievi sull’obiettivo	23
4.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC) E MANUTENZIONE IN GARANZIA	24
4.2.1 TROI – Tempestività nel ripristino dell’operatività per intervento	24
4.2.2 CSRC – Case recidivi	25
4.2.3 RIDM – Riduzione degli interventi di manutenzione correttiva.....	26
4.2.4 RIMC – Reperibilità e Interventi fuori orario Manutenzione Correttiva	27
4.2.5 RSMA – Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)	28
4.3 SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO	29
4.3.1 CRAT – Correttezza dei risultati delle attività	29
4.3.2 RTSP – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per il servizio di Supporto Tecnico Specialistico.....	30
4.3.3 RSTS – Rilievi sul servizio di Supporto Tecnico Specialistico	31



1 SCOPO DEL DOCUMENTO

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

In particolare, di seguito sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai seguenti servizi relativi ai Lotti applicativi (Lotto 1 e Lotto 2):

1. Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc;
2. Manutenzione Adeguativa (MAD) e Migliorativa (MAM);
3. Manutenzione Correttiva (MAC);
4. Supporto Tecnico Specialistico.

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

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

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

Si precisa che, all'atto della consegna degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite nel Capitolato Tecnico, il Fornitore dovrà fornire i dati elementari utilizzati per il calcolo degli indicatori, comprensivi delle eventuali query utilizzate per il calcolo dei valori dei parametri rendicontati.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di office automation in uso presso l'Amministrazione; in alternativa, il Fornitore dovrà proporre e mettere a disposizione dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la fruizione dei suddetti contenuti.

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

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



2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale																																									
	Rilievo	Penale																																								
INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA																																										
PFIN - Personale inadeguato	X																																									
CERT – Personale certificato		X																																								
RSSA – Risorse sostituite senza l’autorizzazione di INAIL	X																																									
TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale	X																																									
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X																																								
NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali		X																																								
<div>NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali</div> <div>L’indicatore si applica alla mancata approvazione di un documento basilare per le attività e gli interventi progettuali. Sono inderogabilmente basilari i seguenti documenti:</div> <div><div><div>- Il Piano di Subentro</div><div>- il Piano della Qualità Generale</div><div>- i Curricula delle risorse da impiegare</div><div>- il Piano di Lavoro Generale</div><div>- I verbali di stato di avanzamento lavori – SAL</div><div>- i deliverables di fornitura.</div></div></div> <div>Nel corso della fornitura INAIL potrà indicare ulteriori documenti/deliverables.</div>																																										
<table><tr><td>Caratteristica</td><td>Funzionalità</td><td>Sotto caratteristica</td><td>Adeguate</td></tr><tr><td>Aspetto da valutare</td><td colspan="3">Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale. F</td></tr><tr><td>Unità di misura</td><td>Documento</td><td>Fonte dati</td><td>E-mail lettere verbali</td></tr><tr><td>Periodo di riferimento</td><td>Ciascuna consegna prevista</td><td>Frequenza di misurazione</td><td>Ad evento</td></tr><tr><td>Dati da rilevare</td><td colspan="3">Numero di mancate approvazioni per ciascun deliverable (Doc_NotAppro</td></tr><tr><td>Regole di campionamento</td><td colspan="3">Nessuna</td></tr><tr><td>Formula</td><td colspan="3">NAPP = Doc_NotApproved</td></tr><tr><td>Regole di arrotondamento</td><td colspan="3">Nessuna</td></tr><tr><td>Valore di soglia</td><td colspan="3">NAPP = 0</td></tr><tr><td>Azioni contrattuali</td><td colspan="3">Il superamento del valore soglia, comporterà per ogni mancata approvazione l’applicazione della penale “Mancata approvazione di documenti f</td></tr></table>	Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Adeguate	Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale. F			Unità di misura	Documento	Fonte dati	E-mail lettere verbali	Periodo di riferimento	Ciascuna consegna prevista	Frequenza di misurazione	Ad evento	Dati da rilevare	Numero di mancate approvazioni per ciascun deliverable (Doc_NotAppro			Regole di campionamento	Nessuna			Formula	NAPP = Doc_NotApproved			Regole di arrotondamento	Nessuna			Valore di soglia	NAPP = 0			Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia, comporterà per ogni mancata approvazione l’applicazione della penale “Mancata approvazione di documenti f				X
Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Adeguate																																							
Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale. F																																									
Unità di misura	Documento	Fonte dati	E-mail lettere verbali																																							
Periodo di riferimento	Ciascuna consegna prevista	Frequenza di misurazione	Ad evento																																							
Dati da rilevare	Numero di mancate approvazioni per ciascun deliverable (Doc_NotAppro																																									
Regole di campionamento	Nessuna																																									
Formula	NAPP = Doc_NotApproved																																									
Regole di arrotondamento	Nessuna																																									
Valore di soglia	NAPP = 0																																									
Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia, comporterà per ogni mancata approvazione l’applicazione della penale “Mancata approvazione di documenti f																																									

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in tre lotti per l'acquisizione di servizi per lo sviluppo e l'evoluzione dei sistemi di supporto delle attività istituzionali per INAIL ed. 2 - ID 2188

Appendice 4A al Capitolato tecnico - Indicatori di qualità dei Lotti 1 e 2



Indicatori di Qualità		Azione Contrattuale	
		Rilievo	Penale
Eccezioni	Nessuna		
QDOC – Qualità della documentazione prodotta			
REPR – Reperibilità Responsabili		X	
RLFN – Rilievi sulla fornitura			X
IVRI – IT Vendor Rating			X
INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI APPLICATIVI (LOTTO 1 E LOTTO 2)			
SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC E MANUTENZIONE ADEGUATIVA (MAD) E MIGLIORATIVA (MAM)			
RSTO – Rispetto dei tempi di ciascuna fase del ciclo dell’obiettivo		X	
RISP – Rispetto pianificazione dell’intervento			X
TNCO – Test negativi in collaudo		X	X
GSCO – Giorni di sospensione del collaudo		X	
DAES – Difettosità in esercizio		X	X
VISS – Violazioni degli standard		X	X
AUTE – Automazione dei test		X	
AUTE – Automazione dei test			X
SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC) E MANUTENZIONE IN GARANZIA			
TROI – Tempestività nel ripristino dell’operatività per intervento		X	X
CSRC – Case recidivi		X	X
RIDM – Riduzione degli interventi di manutenzione			X
RIMC – Reperibilità e Interventi fuori orario Manutenzione Correttiva			X
RSMA – Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)			X
SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO			
CRAT – Correttezza dei risultati delle attività			X
RTSP – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per il servizio di Supporto Tecnico Specialistico		X	
RSTS – Rilievi sul servizio di Supporto Tecnico Specialistico			X



3 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità validi per entrambi i Lotti applicativi (Lotto 1 e Lotto 2) allo scopo di misurare i diversi aspetti relativi a tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, piani di lavoro, attività di subentro, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

3.1 PFIN - Personale inadeguato

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da INAIL		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{ris_inad} = Numero di risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta di INAIL		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFIN = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PFIN = 0$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		



3.2 CERT – Personale certificato

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

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



3.3 RSSA – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di INAIL

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

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



3.4 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura compresi i ruoli di interfaccia verso INAIL.

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



3.5 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

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

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



3.6 NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali

L'indicatore si applica alla mancata approvazione di un documento basilare per le attività e gli interventi progettuali. Sono inderogabilmente basilari i seguenti documenti:

- Il Piano di Subentro
- il Piano della Qualità Generale
- i Curricula delle risorse da impiegare
- il Piano di Lavoro Generale
- I verbali di stato di avanzamento lavori – SAL
- i deliverables di fornitura.

Nel corso della fornitura INAIL potrà indicare ulteriori documenti/deliverables.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale. Rispetto degli standard e linee guida.		
Unità di misura	Documento	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Ciascuna consegna prevista	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero di mancate approvazioni per ciascun deliverable (Doc_NotApproved)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPP = Doc_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NAPP = 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia, comporterà <u>per ogni mancata approvazione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale “Mancata approvazione di documenti fondamentali”		
Eccezioni	Nessuna		



3.7 QDOC – Qualità della documentazione prodotta

L'Indicatore misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione di INAIL riguardo alla documentazione prodotta.

Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, sono conteggiate tutte le rielaborazioni.

Non rientrano nel presente indicatore i documenti già oggetto di misurazione di altri indicatori.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	E-mail, verbali, strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di Riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte di INAIL (A) Numero totale di documenti consegnati (B)		
Regole di Campionamento	Nessuna		
Formula	$QDOC = \frac{A}{B}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$QDOC \leq 10,0\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta <u>per ogni punto percentuale o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "Insufficiente qualità della documentazione prodotta" .		
Eccezioni			



3.8 REPR – Reperibilità Responsabili

L'indicatore di qualità conteggia l'indisponibilità dei Responsabili impiegati nel coordinamento delle attività, che dovranno essere reperibili H24, 7 giorni su 7.

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

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

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



3.9 RLFN – Rilievi sulla fornitura

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

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



3.10 IVRI – IT Vendor Rating

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

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



4 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI APPLICATIVI (LOTTO 1 E LOTTO 2)

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi applicativi del Lotto 1 e del Lotto 2.

4.1 **SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC E MANUTENZIONE ADEGUATIVA (MAD) E MIGLIORATIVA (MAM)**

4.1.1 **RSTO – Rispetto dei tempi di ciascuna fase del ciclo dell'obiettivo**

L'indicatore di qualità RSTO misura il rispetto di ciascuna scadenza di fase (la fase si chiude quando tutti i prodotti previsti per la fase sono positivamente consegnati/approvati/accettati) come previsto dal piano di lavoro approvato.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto per tutti i prodotti richiesti dalla fase;
- termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

Si precisa che tale indicatore non è applicabile alle attività realizzative con ciclo di sviluppo iterativo.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze di ciascuna fase dell'obiettivo definite nel piano di lavoro approvato		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Fase progettuale	Frequenza di misurazione	Fase progettuale
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza di fase vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none">- <i>Data_prev</i> = Data prevista per la consegna- <i>Data_eff</i> = Data effettiva di consegna		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSTO = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSTO \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> l'emissione di un Rilievo sull'obiettivo , incrementando l'indicatore RLOB .		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.2 RISP – Rispetto pianificazione dell'intervento

L'indicatore misura lo slittamento della consegna dell'Obiettivo di sviluppo, manutenzione evolutiva e/o MAD rispetto a quanto pianificato e validato.

Nel caso in cui INAIL avesse approvato ripianificazioni dell'Obiettivo stesso, l'indicatore è calcolato rispetto all'ultima pianificazione approvata.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della durata effettiva dell'obiettivo rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro dell'obiettivo approvato, per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Lettera di chiusura dell'obiettivo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	<i>Data_fine_pianificata_ob</i> = data fine dell'obiettivo pianificata <i>Data_fine_effettiva_ob</i> = data fine effettiva dell'obiettivo <i>Data_attivazione_ob</i> = data di attivazione dell'obiettivo		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RISP = \frac{D_EFF_OB - D_PIAN_OB}{D_PIAN_OB}$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none">- $D_PIAN_OB = Data_fine_pianificata_ob - Data_attivazione_ob$- $D_EFF_OB = Data_fine_effettiva_ob - Data_attivazione_ob$		
Regole di arrotondamento	Si arrotonda per eccesso al punto percentuale intero; I calcoli vanno effettuati su giorni lavorativi		
Valore di soglia	$RISP \leq 0\%$		
Azioni contrattuali	Per ogni 5% o frazione eccedente il valore soglia, INAIL applicherà la penale “Mancato rispetto della pianificazione dell'intervento” .		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.3 TNCO – Test negativi in collaudo

L'indicatore misura i test con esito negativo in collaudo e si applica a tutti i test definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa di INAIL (funzionali e non funzionali).

Tale indicatore è misurato in caso di collaudo completato, cioè in assenza di errori bloccanti, che comportano la sospensione del collaudo.

In presenza di errori tali da superare la percentuale minima definita o in presenza di errori bloccanti il collaudo sarà sospeso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti da INAIL, effettuati durante la prima verifica di conformità/collaudo con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test Verbale di verifica conformità/collaudo
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al collaudo
Dati da rilevare	<i>Num_test_neg</i> = Numero di test eseguiti con esito negativo <i>Num_test_tot</i> = Numero di test totali previsti nel piano di test		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TNCO = \frac{Num_test_neg}{Num_test_tot}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TNCO \leq 10\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia <u>entro il 10%</u> comporterà l'emissione di 1 Rilievo sull'intervento , incrementando l'indicatore RLOB , e la sospensione della verifica fino a tre giorni , senza ripianificazione. Il mancato rispetto del valore di soglia limite <u>oltre il 10%</u> comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della penale " Sospensione del collaudo ", fino alla comunicazione del fornitore di ripresa del collaudo.		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.4 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo realizzativo (di sviluppo, di manutenzione evolutiva o di manutenzione adeguativa, ecc..) per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazioni di sospensione del collaudo e di ripresa
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<i>Data_sospensione</i> = Data di singola sospensione del collaudo <i>Data_ripresa</i> = Data di singola ripresa del collaudo <i>Num_sosp</i> = Numero di sospensioni del collaudo		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capiti, per le successive)		
Formula	$GSCO = \sum_{i=1}^{Num_sosp} Data_ripresa_i - Data_sospensione_i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$GSCO = 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia, INAIL emetterà 1 Rilievo sull'obiettivo , incrementando l'indicatore RLOB .		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.5 DAES – Difettosità in esercizio

Per ogni obiettivo realizzativo rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva nel periodo di riferimento concordato con INAIL la difettosità del software.

Nello specifico la difettosità rappresenta il numero di errori rilevati su un software, rapportata alle dimensioni dello stesso misurate in PF. Per errori devono intendersi sia anomalie che cambiano lo stato di funzionamento del software (es. che determinano un blocco dell'esecuzione), sia anomalie che non impediscono il funzionamento del software ma che determinano risultati non conformi alle specifiche.

Con riferimento allo standard ISO 25010, la definizione di cui sopra copre le seguenti sottocaratteristiche di qualità del software:

- *Maturity* (sottocaratteristica di *Reliability*): Capacità del software di mantenersi in un normale stato di funzionamento.
- *Functional correctness* (sottocaratteristica di *Functional Suitability*): Capacità del software di fornire i risultati corretti con il grado di precisione richiesto.

Si fa presente che tale indicatore non sostituisce il TROI, che invece è finalizzato a misurare la tempestività di risoluzione delle eventuali anomalie in esercizio.

Caratteristica	Affidabilità, Idoneità funzionale	Sottocaratteristica		
Aspetto da valutare	Malfunzionamenti in avvio di esercizio			
Unità di misura	Numero malfunzionamenti	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni Email	
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio (solitamente 12 mesi successivi all'avvio)	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento	
Dati da rilevare	Num_malf = Numero di malfunzionamenti su funzionalità nuove e/o modificate dall'obiettivo, rilevati durante il periodo di riferimento per ciascuna categoria di malfunzionamento.			
Regole di campionamento	Per una tracciatura completa è necessario che il fornitore registri anche le comunicazioni e le segnalazioni che possono provenire direttamente dal personale dell'amministrazione che normalmente non passa dal Service Desk.			
Formula	DAES = Num_malf			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valori di soglia	Categoria Malfunzionamento	Dimensioni obiettivo		
		<= 100 PF	> 100 PF e <= 1000 PF	> 1000 PF
	Categoria 1 (DAES1)	0	0	0
	Categoria 2 (DAES2)	1	2	3
	Categoria 3 (DAES3)	2	3	4
	Categoria 4 (DAES4)	3	4	5



Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto dei valori di soglia DAES1 e DAES2 comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di difettosità per obiettivo", <u>per ciascun malfunzionamento aggiuntivo rispetto al valore di soglia</u>.</p> <p>Il mancato rispetto dei valori di soglia DAES3 e DAES4 comporterà l'emissione di 1 Rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore RLOB, per ciascun malfunzionamento aggiuntivo rispetto al valore di soglia.</p>
Eccezioni	Nessuna

Le categorie di malfunzionamento, in coerenza con il Capitolato Tecnico, possono essere così classificate:

Categoria	Descrizione
1	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa (indipendentemente dalla loro gravità)
2	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input) e le problematiche di performance, usabilità e manutenibilità
3	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale
4	sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati



4.1.6 VISS – Violazioni degli standard di sviluppo

Gli standard di sviluppo e le linee guida saranno definiti a valle del periodo di avviamento e pertanto l'indicatore si applicherà esclusivamente dopo la condivisione dei suddetti standard tra il Fornitore e l'Amministrazione.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard di sviluppo e delle linee guida		
Unità di misura	Numero di violazioni	Fonte dati	Standard e linee guida
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al collaudo
Dati da rilevare	Num_viol = Numero di violazioni		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$VISS = Num_viol$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$VISS = 0$		
Azioni contrattuali	<p>In caso di non rispetto del valore di soglia, <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore soglia</u>, INAIL emetterà 1 Rilievo sull'obiettivo, incrementando il contatore dei rilievi dell'obiettivo RLOB.</p> <p>Il collaudo verrà sospeso per 3 giorni per il ripristino del livello di servizio richiesto. In caso di recidiva (nuova consegna software con indicatore non conforme), INAIL applicherà la penale "Sospensione del collaudo".</p>		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.7 AUTE – Automazione dei test

L'indicatore di qualità misura la percentuale di casi di test automatizzati rispetto al numero totale di casi di test previsti nell'ambito dell'intervento realizzativo.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Grado di automazione dei test		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti e reportistica previsti per i test automatizzati
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	N_{test_auto} = Numero di casi test automatizzati N_{test_tot} = Numero totale di casi di test previsti		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$AUTE = \frac{N_{test_auto}}{N_{test_tot}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$AUTE \geq 10\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sulla fornitura, <u>per ogni punto percentuale di scostamento dal valore soglia</u> , l'emissione di 1 Rilievo sull'obiettivo , incrementando il contatore dei rilievi dell'obiettivo RLOB .		
Eccezioni	Nessuna		



4.1.8 RLOB – Rilievi sull'obiettivo

L'indicatore di qualità conteggia i rilievi emessi a fronte del non rispetto degli indicatori di obiettivo e non conformità rilevata, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da INAIL per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiati da specifici indicatori di qualità. Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, prototipi, ecc.) darà luogo ad un rilievo.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità nella realizzazione di un obiettivo afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo
Dati da rilevare	$N_rilievi_ob$ = Numero rilievi emessi sull'obiettivo		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLOB = N_rilievi_ob$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLOB \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, <u>per ogni unità di scostamento dal valore soglia</u> , l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'obiettivo" .		
Eccezioni	Nessuna		



4.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC) E MANUTENZIONE IN GARANZIA

4.2.1 TROI – Tempestività nel ripristino dell'operatività per intervento

L'indicatore è strutturato in 4 misurazioni specifiche per ciascuna categoria di malfunzionamento. La classificazione delle differenti categorie è presente all'interno del Capitolato Tecnico.

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino del software applicativo in esercizio eseguito nel periodo di riferimento e sugli interventi correttivi in garanzia.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo		
Unità di misura	Ora solare o lavorativa (a multipli di 0,5) a seconda della categoria di malfunzionamento	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni (per il software in garanzia)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Attivazione = Avvio del processo di risoluzione in formato gg/mm/aaaa hh:mi Termine = Termine del processo di risoluzione in formato gg/mm/aaaa hh:mi Sospensione = tempo di sospensione della risoluzione per cause non imputabili al fornitore, misurato in ore e minuti Num_segn = Numero totale di segnalazioni per categoria		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TROI = Termine_i - Attivazione_i - Sospensione_i$ Il calcolo sopra indicato deve essere effettuato <u>per categoria di malfunzionamento</u> .		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Categoria 1	TROI <= 8 ore solari	
	Categoria 2	TROI <= 8 ore lavorative	
	Categoria 3	TROI <= 16 ore lavorative	
	Categoria 4	TROI <= 24 ore lavorative	
Azioni contrattuali	In corso di erogazione dei servizi contrattuali, il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) , incrementando l'indicatore RSMA per ogni 8 ore solari o frazione (Categoria 1) o per ogni 8 ore lavorative o frazione (Categoria 2) o per ogni 16 ore lavorative o frazione (Categoria 3) o per ogni 24 ore lavorative o frazione (Categoria 3) di ritardo rispetto ai tempi contrattualmente previsti; Nel periodo di garanzia, il mancato rispetto del valore soglia per il software in garanzia comporterà l'applicazione della penale “ Mancata tempestività di ripristino del software in garanzia ” per ogni ora solare/lavorativa di ritardo o frazione (a seconda della categoria di malfunzionamento) rispetto ai tempi contrattualmente previsti.		
Eccezioni	Nessuna		



4.2.2 CSRC – Case recidivi

Misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni correttive misurando gli errori che si ripresentano dopo l'intervento correttivo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso malfunzionamento		
Unità di misura	Numero di case recidivi	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT) Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_case = Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso tipo di malfunzionamento. Il calcolo deve essere suddiviso <u>per categoria di malfunzionamento</u> .		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	CSRC = N_case Il calcolo sopra indicato deve essere effettuato <u>per categoria di malfunzionamento</u> .		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Categoria 1	CSRC = 0	
	Categoria 2	CSRC = 0	
	Categoria 3	CSRC = 1	
	Categoria 4	CSRC = 1	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia per i malfunzionamenti di categoria 1 e 2 comporterà <u>per ogni case di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale “Difettosità recidiva in esercizio”. Il mancato rispetto del valore di soglia per i malfunzionamenti di categoria 3 e 4 comporterà <u>per ogni case di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) , incrementando l'indicatore RSMA .		
Eccezioni	Nessuna		



4.2.3 RIDM – Riduzione degli interventi di manutenzione correttiva

L'indicatore di qualità misura la riduzione degli interventi di manutenzione correttiva di anno in anno durante il periodo contrattuale.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Riduzione degli interventi di manutenzione correttiva rispetto all'anno precedente		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura (TT)
Periodo di riferimento	Anno contrattuale	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	N_MAC_1 = Numero assoluto di malfunzionamenti rilevati nel 1° anno contrattuale N_MAC_2 = Numero assoluto di malfunzionamenti rilevati nel 2° anno contrattuale N_MAC_3 = Numero assoluto di malfunzionamenti rilevati nel 3° anno contrattuale N_MAC_4 = Numero assoluto di malfunzionamenti rilevati nel 4° anno contrattuale N_MAC_5 = Numero assoluto di malfunzionamenti rilevati nel 5° anno contrattuale		
Regole di campionamento	L'indicatore sarà applicato alle applicazioni ritenute più critiche dall'Amministrazione, che saranno indicate al termine del periodo di avviamento o comunque in corso di esecuzione del contratto.		
Formula	$RIDM_{2_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_2}}{N_{MAC_1}} \right)$ $RIDM_{3_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_3}}{N_{MAC_2}} \right)$ $RIDM_{4_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_4}}{N_{MAC_3}} \right)$ $RIDM_{5_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_5}}{N_{MAC_4}} \right)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RIDM \geq 10%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'applicazione della penale " Mancata riduzione degli interventi di MAC ".		
Eccezioni	Nessuna		



4.2.4 RIMC – Reperibilità e Interventi fuori orario Manutenzione Correttiva

L'indicatore di qualità conteggia l'indisponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva per:

- la reperibilità H24, 7 giorni su 7;
- la disponibilità ad intervenire al di fuori dell'orario di servizio entro 1 ora dalla ricezione della richiesta da parte di INAIL.

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

- Ogni mancata risposta al telefono della persona indicata in reperibilità;
- Ogni ora o frazione di mancata risposta all'e-mail entro 1 ora dalla ricezione della stessa da parte della persona indicata in reperibilità;
- Ogni ora o frazione di mancato intervento entro 1 ora dalla ricezione della richiesta da parte di INAIL.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Numero di richieste di contatto (via telefono o e-mail) a cui INAIL non ha ricevuto risposta e numero interventi fuori orario per i quali non sono stati rispettati i tempi previsti.		
Unità di misura	Richieste di contatto/ di intervento	Fonte dati	Chiamate telefoniche E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{richieste}$ = Numero di richieste di contatto/ di intervento per le quali non sono stati rispettati i tempi previsti.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RIMC = N_{richieste}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RIMC = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per <u>ogni unità aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia, l'applicazione della penale " Mancata reperibilità e interventi fuori orario del servizio di Manutenzione Correttiva "		
Eccezioni	Nessuna		



4.2.5 RSMA – Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC), 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 non presidiate.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_rilievi_mac$ = Numero di rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSMA = N_rilievi_mac$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSMA \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)" .		
Eccezioni	Nessuna		



4.3 SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO

4.3.1 CRAT – Correttezza dei risultati delle attività

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

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



4.3.2 RTSP – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per il servizio di Supporto Tecnico Specialistico

L'indicatore misura la capacità di rispettare i tempi contrattualmente previsti per le consegne e si applica a tutte le richieste pianificabili e non.

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze contrattuali per la consegna dei risultati nell'ambito dell'erogazione del servizio di Supporto Tecnico Specialistico		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piani di lavoro Comunicazioni Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$Data_{prev}$ = Data prevista per la consegna $Data_{eff}$ = Data effettiva di consegna		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTSP = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RTSP \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Supporto Tecnico Specialistico per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione , incrementando l'indicatore RSTS.		
Eccezioni	Nessuna		



4.3.3 RSTS – Rilievi sul servizio di Supporto Tecnico Specialistico

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate sul servizio di Supporto Tecnico Specialistico, 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 non presidiate.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di Supporto Tecnico Specialistico afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_rilievi_sts$ = Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Supporto Tecnico Specialistico		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSTS = N_rilievi_sts$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSTS \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto Tecnico Specialistico" .		
Eccezioni	Nessuna		