

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO  
INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA A PROCEDURA APERTA IN DUE LOTTI PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI PROFESSIONALI  
A SUPPORTO DELLA GOVERNANCE E BUSINESS OPERATIONS DI INAIL - ID 2208**



## INDICE

<b>CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC .....</b>	<b>1</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>2</b>
<b>1. SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>4</b>
<b>3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>5</b>
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 SLCP – Slittamento nella consegna di un prodotto .....	10
3.7 NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali .....	11
3.8 QDOC – Qualità della documentazione prodotta .....	12
3.9 REPR – Reperibilità Responsabili.....	13
3.10 RLFN – Rilievi sulla fornitura .....	14
3.11 IVRI – IT Vendor Rating .....	15
<b>4. INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI .....</b>	<b>16</b>
4.1 CRAT – Correttezza dei risultati delle attività .....	16
4.2 RTSP – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per i servizi di supporto .....	17
4.3 RSES – Rilievi sui servizi di supporto .....	18



## 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 servizi di entrambi i lotti 1 e 2.

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’Istituto; in alternativa, il Fornitore dovrà proporre e mettere a disposizione dell’Istituto, 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 introdurne ulteriori, anche in sostituzione di quelli descritti, sempre nel rispetto delle caratteristiche e sotto caratteristiche oggetto di valutazione.

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



## 2. MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
<b>INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA</b>		
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
SLCP – Slittamento nella consegna di un prodotto	X	X
NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali		X
QDOC – Qualità della documentazione prodotta		X
REPR – Reperibilità Responsabili	X	
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X
IVRI – IT Vendor Rating		X
<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI</b>		
CRAT – Correttezza dei risultati delle attività		X
RTSP – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per i servizi di supporto	X	
RSES – Rilievi sui servizi di supporto		X



### 3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità finalizzati a misurare, per entrambi i lotti 1 e 2, 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 <b>Rilievo sulla fornitura</b> per <u>ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
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 " <b>Mancato rispetto della quantità personale certificato</b> ".		
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 <b>Rilievo sulla fornitura</b> per <u>ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"><li>- Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dall'Amministrazione, non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia;</li><li>- 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"><li>- ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;</li><li>- ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione;</li><li>- ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.</li></ul></li></ul>		



### 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"><li>• <i>Data_rich_risorsa</i> = Data Richiesta Inserimento</li><li>• <i>Data_inser_risorsa</i> = Data Inserimento</li><li>• <i>Data_sost_risorsa</i> = Data Sostituzione</li><li>• <i>Tassenso</i> = Tempo necessario ad INAIL per valutare la risorsa proposta dal Fornitore</li></ul>		
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 <b>Rilievo sulla fornitura</b> per <u>ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l’indicatore <b>RLFN</b> .		
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 intervento, 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"><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale"</b> se il deliverable è il piano di qualità generale;</li><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale e mancata approvazione dello stesso"</b> se il deliverable è il piano di lavoro generale;</li><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna del Piano di Subentro"</b> se il deliverable è il piano di subentro di inizio fornitura;</li><li>- l'applicazione della penale <b>"Ritardo in adempimenti contrattuali"</b> per tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività;</li><li>- per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia, l'applicazione della penale <b>"Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica"</b>;</li><li>- l'emissione di un <b>Rilievo sulla fornitura</b> per ogni altra scadenza contrattuale non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b>.</li></ul>		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.6 SLCP – Slittamento nella consegna di un prodotto

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali inerente la consegna di un prodotto di servizio pianificato dall'Istituto nei Piani di lavoro. Per prodotto si intende sia un deliverable sia il termine di un'attività pianificata. Si fa presente che **nei prodotto devono intendersi ricompresi tutti i prodotti/deliverable offerti dal concorrente nella propria offerta tecnica.**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nella consegna di un prodotto di servizio		
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 prevista $Data_{eff}$ = Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLCP = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia 1	$SLCP \leq 5$		
Valore di soglia 2	$SLCP \leq 10$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- per il superamento del "valore di soglia 1" (e fino al "valore di soglia 2"), <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u>, l'emissione di un <b>Rilievo sulla fornitura</b> incrementando l'indicatore <b>RLFN</b>;</li><li>- per il superamento del "valore di soglia 2" l'applicazione della penale <b>"Ritardo nella consegna dei prodotti"</b>.</li></ul> <p>A seguito dell'applicazione della penale "Ritardo nella consegna dei prodotti" <u>l'Istituto ridefinirà delle nuove scadenze per i prodotti che saranno sottoposti nuovamente alla misurazione tramite indicatore SLCP</u>).</p>		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.7 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
- Il Piano di Servizio
- 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 " <b>Mancata approvazione di documenti fondamentali</b> "		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.8 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 ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	QDOC ≤ 10,0%		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione della penale <b>"Insufficiente qualità della documentazione prodotta"</b> .		
Eccezioni			



### 3.9 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	$N_{richieste}$ = Numero di richieste di contatto senza risposta		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$REPR = N_{richieste}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$REPR = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un <b>Rilievo sulla fornitura</b> per <u>ogni richiesta di contatto senza risposta aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.10 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	$N_{rilievi\_forn}$ = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = N_{rilievi\_forn}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> ". 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		



### 3.11 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	IT_Vendor_Rating_Index		
Regole di campionamento	Per Index di qualità percepita viene individuato un campione significativo degli utenti DCOD della fornitura		
Formula	IVRI = IT_Vendor_Rating_Index		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: - per difetto se la prima cifra decimale è <= 4 - per eccesso se la prima cifra decimale è >= 5		
Valore di soglia	IVRI >= 80%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale " <b>Vendor Rating non soddisfacente</b> ". 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

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi di entrambi i lotti 1 e 2.

##### 4.1 CRAT – Correttezza dei risultati delle attività

L'indicatore misura la correttezza dei risultati per le attività svolte nell'ambito dei servizi.

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 nell'ambito dell'erogazione dei servizi		
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 " <b>Mancata correttezza dei risultati delle attività</b> " <u>per ogni errore aggiuntivo</u> rispetto al valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.2 RTSP – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per i servizi di supporto

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 dei servizi		
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 <b>1 Rilievo sui servizi di supporto per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</b> , incrementando l'indicatore RSES.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 4.3 RSES – Rilievi sui servizi di supporto

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate sui servizi di supporto, 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 i servizi di supporto 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	$N_{rilievi\_sup}$ = Numero Rilievi inerenti l'erogazione dei servizi di supporto		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSES = N_{rilievi\_sup}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSES \leq 1$		
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 sui servizi di supporto".		
Eccezioni	Nessuna		