

**CLASSIFICAZIONE: CONSIP PUBLIC**

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO  
INDICATORI DI QUALITA'**

**GARA A PROCEDURA APERTA EX ART. 60 D.LGS. 50/2016 PER L'ACQUISIZIONE DI UNA  
SOLUZIONE SOFTWARE PER L'AGGIORNAMENTO DEGLI ARCHIVI TERRITORIALI E  
SUPPORTO SPECIALISTICO**

**PER INAIL**

**ID 2318**



## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INDICE.....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>1 SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2 INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI DELLA FORNITURA.....</b>   | <b>4</b>  |
| 2.1 PFIN - Personale inadeguato .....  | 4         |
| 2.2 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale .....  | 5         |
| 2.3 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale .....  | 6         |
| 2.4 QDOC – Qualità della documentazione prodotta .....   | 7         |
| 2.5 RLFN – Rilievi sulla fornitura .....   | 8         |
| <b>3 SERVIZI DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PRODOTTO SOFTWARE E DI<br/>AGGIORNAMENTO DELLA BASE DATI DEL PRODOTTO SOFTWARE.....</b> | <b>9</b>  |
| 3.1 PCSM – Presa in carico della segnalazione di malfunzionamento .....  | 9         |
| 3.2 TROI – Tempestività nel ripristino dell’operatività per intervento .....   | 10        |
| 3.3 RIPA – Rispetto pianificazione degli aggiornamenti della base dati .....   | 11        |
| 3.4 RSMA – Rilievi sui servizi di manutenzione e aggiornamento .....   | 12        |
| <b>4 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E INTEGRAZIONE .....</b>  | <b>13</b> |
| 4.1 RSTF – Rispetto dei tempi di ciascuna fase .....   | 13        |
| 4.2 TNCP – Test negativi al collaudo .....   | 14        |
| 4.3 GSCP – Giorni di sospensione del collaudo .....  | 15        |
| 4.4 DESP – Difettosità in esercizio .....  | 16        |
| 4.5 RLICI – Rilievi sul Servizio di Installazione, configurazione e integrazione.....  | 17        |
| <b>5 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO (SS) .....</b>   | <b>18</b> |
| 5.1 CRAT/SS – Correttezza dei risultati delle attività di SS.....  | 18        |
| 5.2 RTAR/SS – Rispetto dei tempi per l’analisi della richiesta nell’ambito del servizio di SS 19   |           |
| 5.3 RTCR/SS – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per il servizio di SS .....   | 20        |
| 5.4 RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto specialistico.....   | 21        |



## 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, oltre ad indicatori di qualità di carattere generale e riconducibili ad aspetti di governo della Fornitura, di seguito sono descritti anche indicatori di qualità specifici per i seguenti servizi oggetto di Fornitura:

- servizio di Manutenzione e aggiornamento del prodotto software e di aggiornamento della base dati del prodotto software;
- servizio di Installazione, configurazione e integrazione;
- servizio di Supporto specialistico.

\*\*\*

Il Concorrente 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 dei report sugli Indicatori di qualità (di cui al par. 6.6.1 del Capitolato tecnico) secondo le tempistiche concordate con l’Istituto coerentemente con le frequenze di misurazione indicate per ciascun indicatore nella tabella specifica riportata nel prosieguo di questa appendice al Capitolato tecnico, il Fornitore dovrà indicare i dati utilizzati per il calcolo degli indicatori e rendere disponibili all’Istituto le 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.



## 2 Indicatori di qualità generali della Fornitura

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità inerenti al governo della fornitura che sono di carattere trasversale rispetto ai vari servizi previsti e rientrano nella sfera e nelle responsabilità contrattuali proprie della conduzione della Fornitura nel suo complesso.

### 2.1 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<br>Lettere<br>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 del Committente   |                          |                              |
| 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  |                          |                              |



## 2.2 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 INAIL e l’inserimento/sostituzione della risorsa.  |                          |   |
| Unità di misura          | Giorno lavorativo   | Fonte dati               | Contratto<br>E-mail<br>Verbali<br>Consuntivo Attività (Rendiconto risorse)<br>presenze presso i team (eventuale foglio firma) |
| 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><math>Data\_rich\_risorsa</math> = Data Richiesta Inserimento</li><li><math>Data\_inser\_risorsa</math> = Data Inserimento</li><li><math>Data\_sost\_risorsa</math> = Data Sostituzione</li><li><math>T\_assenso</math> = Tempo necessario al INAIL per valutare la risorsa proposta dal Fornitore.</li></ul> |                          |   |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |   |
| Formula                  | $TISP(inserimento) = Data\_ins\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$<br>$TISP(sostituzione) = Data\_sost\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$  |                          |   |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |   |
| Valore di soglia         | $TISP(inserimento) \leq 10$<br>$TISP(sostituzione) \leq 10$   |                          |   |
| 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   |                          |   |



### 2.3 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 trasferimento del know how, il Piano Operativo, 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<br>$Data_{eff}$ = 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      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> : <ul style="list-style-type: none"><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 non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b>.</li></ul> |                          |  |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |  |



## 2.4 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)<br>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:<br>- per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5<br>- 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'emissione di un Rilievo sulla fornitura incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .                            |                          |  |
| Eccezioni                |  |                          |  |



## 2.5 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<br>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 "Eccesso di rilievi sulla fornitura".<br>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 Servizi di Manutenzione e aggiornamento del prodotto software e di aggiornamento della base dati del prodotto software

Gli indicatori di qualità che seguono devono ritenersi applicati a problematiche, malfunzionamenti e/o anomalie causate sia dalle componenti applicative del prodotto software sia dalla sua base dati. Salvo diversa indicazione espressa, sono quindi da ritenersi applicabili ad entrambi i servizi di:

- manutenzione e aggiornamento del prodotto software;
- aggiornamento della base dati del prodotto software.

Per brevità e semplicità espositiva, nel seguito di questo capitolo tali servizi saranno denominati “servizi di manutenzione e aggiornamento”.

#### 3.1 PCSM – Presa in carico della segnalazione di malfunzionamento

L'indicatore di qualità misura il tempo medio di presa in carico delle richieste di intervento pervenute al Fornitore mediante segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

Ricevuta la comunicazione di cui sopra, il Fornitore si obbliga a notificare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail alla Committente (o, ove concordato, tramite sistemi di tracciatura automatici resi disponibili nell'ambito del servizio offerto).

| Caratteristica           | Efficienza  | Sottocaratteristica      | Efficienza temporale                         |
|--------------------------|---|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare      | Tempo massimo per la presa in carico di una segnalazione di malfunzionamento e/o anomalia   |                          |  |
| Unità di misura          | Ora lavorativa  | Fonte dati               | Comunicazioni<br>Sistemi di tracciatura (TT) |
| Periodo di riferimento   | Trimestre precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione | Trimestrale                                  |
| Dati da rilevare         | <i>Segnalazione</i> = Invio della segnalazione di malfunzionamento in formato gg/mm/aaaa hh:mi<br><i>Attivazione</i> = Avvio del processo di risoluzione in formato gg/mm/aaaa hh:mi  |                          |  |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |  |
| Formula                  | $PCSM = Attivazione_i - Segnalazione_i$<br>Il calcolo sopra indicato deve essere effettuato <u>per categoria di malfunzionamento</u> .  |                          |  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |  |
| Valore di soglia         | Severità 1 (PCSM1)  |                          | PCSM <= 2 ore lavorative                     |
|                          | Severità 2 (PCSM2)  |                          | PCSM <= 4 ore lavorative                     |
|                          | Severità 3 (PCSM3)  |                          | PCSM <= 16 ore lavorative                    |
|                          | Severità 4 (PCSM4)  |                          | PCSM <= 16 ore lavorative                    |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di <b>1 Rilievo sui servizi di manutenzione e aggiornamento</b> , incrementando l'indicatore <b>RSMA</b> <u>per ogni 4 ore lavorative 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 4) di ritardo</u> rispetto ai tempi contrattualmente previsti. |                          |  |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |  |



L'indicatore si applica considerando come data/ora di riferimento per il calcolo del parametro la prima data/ora utile in relazione all'orario del servizio, ad es. nel caso di tagliando pervenuto alle 12.13 di domenica 29 settembre 2019, la data/ora da considerare per il calcolo del parametro sarà lunedì 30 settembre 2019, h. 09.00).

### 3.2 TROI – Tempestività nel ripristino dell'operatività per intervento

L'indicatore è strutturato in 4 misurazioni specifiche per ciascuna categoria di malfunzionamento e/o anomalia. La classificazione delle differenti categorie è presente all'interno del Capitolato tecnico al par. 4.2.

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

| Caratteristica           | Efficienza   | Sottocaratteristica      | Efficienza temporale                         |
|--------------------------|--|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare      | Tempestività di ripristino dell'operatività della soluzione  |                          |  |
| Unità di misura          | Ora solare o lavorativa a seconda della categoria di malfunzionamento  | Fonte dati               | Comunicazioni<br>Sistemi di tracciatura (TT) |
| 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<br>Termine = Termine del processo di risoluzione in formato gg/mm/aaaa hh:mi<br>Sospensione = tempo di sospensione della risoluzione per cause non imputabili al fornitore, misurato in ore e minuti<br>Num_segn = Numero totale di segnalazioni per categoria   |                          |  |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |                          |  |
| Formula                  | $TROI = Termine_i - Attivazione_i - Sospensione_i$<br>Il calcolo sopra indicato deve essere effettuato <u>per categoria di malfunzionamento</u> .  |                          |  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |  |
| Valore di soglia         | Severità 1 (TROI1)   |                          | TROI <= 16 ore lavorative                    |
|                          | Severità 2 (TROI2)   |                          | TROI <= 24 ore lavorative                    |
|                          | Severità 3 (TROI3)   |                          | TROI <= tempi concordati con INAIL           |
|                          | Severità 4 (TROI4)   |                          | TROI <= tempi concordati con INAIL           |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l’emissione di <b>1 Rilievo sui servizi di manutenzione e aggiornamento</b> , incrementando l’indicatore <b>RSMA</b> <u>per ogni 24 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 4) di ritardo</u> rispetto ai tempi contrattualmente previsti. |                          |  |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |  |



### 3.3 RIPA – Rispetto pianificazione degli aggiornamenti della base dati

L'indicatore misura lo slittamento della consegna di un aggiornamento, nell'ambito del servizio di aggiornamento della base dati del prodotto software, rispetto alla periodicità di aggiornamento offerta o rispetto a quanto pianificato e validato a fronte di eventi straordinari, quali per esempio "zonature" di nuove città effettuate da Poste Italiane. Si ricorda che in caso di eventi straordinari, gli aggiornamenti dovranno essere forniti entro un mese dal verificarsi dell'evento.

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

| Caratteristica           | Efficienza   | Sottocaratteristica      | Efficienza temporale |
|--------------------------|--|--------------------------|----------------------|
| Aspetto da valutare      | Slittamento della consegna di un aggiornamento della base dati rispetto a quella concordata nell'ultimo Piano Operativo approvato, per cause imputabili al Fornitore.  |                          |                      |
| Unità di misura          | Giorni lavorativi  | Fonte dati               | Piano di lavoro      |
| Periodo di riferimento   | Trimestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Trimestrale          |
| Dati da rilevare         | <i>Data_pianificata_ag</i> = data pianificata per la consegna dell'aggiornamento<br><i>Data_effettiva_ag</i> = data effettiva della consegna dell'aggiornamento  |                          |                      |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |                          |                      |
| Formula                  | $RIPA = Data\_effettiva\_ag - Data\_pianificata\_ag$   |                          |                      |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |                      |
| Valore di soglia         | $RIPA \leq 10$ giorni lavorativi   |                          |                      |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di <b>1 Rilievo sui servizi di manutenzione e aggiornamento</b> , incrementando l'indicatore <b>RSMA</b> , per <u>ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore soglia</u> . |                          |                      |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |                      |



### 3.4 RSMA – Rilievi sui servizi di manutenzione e aggiornamento

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate sui servizi di manutenzione e aggiornamento, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dal Committente 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 manutenzione e aggiornamento afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura   |                          |                                  |
| Unità di misura          | Rilievo  | Fonte dati               | Comunicazioni<br>Note di rilievo |
| Periodo di riferimento   | Trimestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Trimestrale                      |
| Dati da rilevare         | $N_{rilievi\_ma}$ = Numero di rilievi inerenti l'erogazione dei servizi di manutenzione e aggiornamento  |                          |                                  |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |                          |                                  |
| Formula                  | $RSMA = N_{rilievi\_ma}$   |                          |                                  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |                                  |
| Valore di soglia         | $RSMA \leq 2$  |                          |                                  |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento dal valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>"Eccesso di rilievi sui servizi di manutenzione e aggiornamento"</b> . |                          |                                  |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |                                  |



#### 4 Servizio di Installazione, configurazione e integrazione

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti relativi al servizio di Installazione, configurazione e integrazione.

##### 4.1 RSTF – Rispetto dei tempi di ciascuna fase

L'indicatore di qualità RSTF 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 Operativo 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.

| 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<br>Piano di lavoro<br>Comunicazioni                    |
| Periodo di riferimento   | Fase progettuale di installazione, configurazione e integrazione  | Frequenza di misurazione | Fase progettuale di installazione, configurazione e integrazione |
| Dati da rilevare         | Per ciascuna scadenza di fase vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Data_prev</i> = Data prevista per la consegna</li><li>- <i>Data_eff</i> = Data effettiva di consegna</li></ul>   |                          |  |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |  |
| Formula                  | $RSTF = Data\_eff - Data\_prev$   |                          |  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |  |
| Valore di soglia         | $RSTF \leq 0$   |                          |  |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> l'emissione di un <b>Rilievo sul Servizio di Installazione, configurazione e integrazione</b> , incrementando l'indicatore <b>RLICI</b> . |                          |  |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |  |



#### 4.2 TNCP – Test negativi al 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 del Committente (funzionali, non funzionali e d'integrazione).

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<br>Verbale di verifica<br>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<br><i>Num_test_tot</i> = Numero di test totali previsti nel piano di test   |                          |   |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |                          |   |
| Formula                  | $TNCP = \frac{Num\_test\_neg}{Num\_test\_tot}$   |                          |   |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |   |
| Valore di soglia         | $TNCP = 0\%$   |                          |   |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore di soglia <u>entro il 10%</u> comporterà la temporanea sospensione del collaudo fino a 3 giorni, senza ripianificazione, e l'emissione di <b>1 Rilievo sul Servizio di Installazione, configurazione e integrazione</b> , incrementando l'indicatore <b>RLICI</b> .<br>Il mancato rispetto del valore di soglia limite <u>oltre il 10%</u> comporterà la sospensione del collaudo con l'applicazione della penale " <b>Sospensione del collaudo</b> ", fino alla comunicazione del fornitore di ripresa del collaudo. |                          |   |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |   |



#### 4.3 GSCP – Giorni di sospensione del collaudo

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo 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<br><i>Data_ripresa</i> = Data di singola ripresa del collaudo<br><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                  | $GSCP = \sum_{i=1}^{Num\_sosp} Data\_ripresa_i - Data\_sospensione_i$   |                          |  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |  |
| Valore di soglia         | $GSCP = 0$  |                          |  |
| Azioni contrattuali      | Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore soglia, il Committente emetterà <b>1 Rilievo sul Servizio di Installazione, configurazione e integrazione</b> , incrementando l'indicatore <b>RLICI</b> . |                          |  |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |  |



#### 4.4 DESP – Difettosità in esercizio

Con riferimento alla Soluzione completa rilasciata al termine della fase di installazione, configurazione e integrazione, l'indicatore rileva nel periodo di riferimento di un anno solare, a partire dall'Avvio in produzione, la difettosità del software.

L'indicatore è strutturato in 4 misurazioni specifiche per ciascuna categoria di malfunzionamento. La classificazione delle differenti categorie, nei 4 livelli di severità, è presente all'interno del Capitolato tecnico al par. 4.2. Nello specifico la difettosità è rappresentata dal numero di malfunzionamenti rilevati nel corso del primo anno della fase di esercizio/produzione.

Per malfunzionamenti devono intendersi sia anomalie o errori che cambiano lo stato di funzionamento del software (es. che determinano un blocco dell'esecuzione), sia anomalie o errori che non impediscono il funzionamento del software ma che determinano risultati non conformi alle specifiche. 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,<br>Idoneità funzionale  | Sottocaratteristica        |   |
|--------------------------|---|----------------------------|---|
| Aspetto da valutare      | Malfunzionamenti in avvio di esercizio  |                            |   |
| Unità di misura          | Numero malfunzionamenti   | Fonte dati                 | Sistema di tracciatura (TT), Comunicazioni, Email Segnalazioni che non passano dal Service Desk |
| Periodo di riferimento   | Un anno solare dall’avvio in produzione della soluzione completa  | Frequenza di misurazione   | Trimestrale   |
| Dati da rilevare         | Num_malf = Numero di malfunzionamenti 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 INAIL che non passa dal Service Desk.   |                            |   |
| Formula                  | DESP = Num_malf   |                            |   |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                            |   |
| Valori di soglia         | Categoria di malfunzionamento   | Numero di malfunzionamenti |   |
|                          | Severità 1 (DESP1)  | 3                          |   |
|                          | Severità 2 (DESP2)  | 6                          |   |
|                          | Severità 3 (DESP3)  | 8                          |   |
|                          | Severità 4 (DESP4)  | 10                         |   |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto dei valori di soglia DESP1 e DESP2 comporterà l’applicazione della penale <b>“Eccesso di difettosità della Soluzione”</b> , per ciascun malfunzionamento aggiuntivo rispetto al valore di soglia.<br>Il mancato rispetto dei valori di soglia DESP3 e DESP4 comporterà l’emissione di <b>1 Rilievo sul Servizio di Installazione, configurazione e integrazione</b> , incrementando l’indicatore <b>RLICI</b> , per ciascun malfunzionamento aggiuntivo rispetto al valore di soglia. |                            |   |
| Eccezioni                | Nessuna   |                            |   |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l'acquisizione di una soluzione software per l'aggiornamento degli archivi territoriali e supporto specialistico per INAIL – ID 2318

Appendice 1 al Capitolato tecnico - Indicatori di qualità





#### 4.5 RLICI – Rilievi sul Servizio di Installazione, configurazione e integrazione

L'indicatore di qualità conteggia i rilievi emessi a fronte:

- del non rispetto degli indicatori relativi al servizio di Installazione, configurazione e integrazione;
- di una non conformità rilevata, tramite una segnalazione del Committente, per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiate da specifici indicatori di qualità (a titolo esemplificativo e non esaustivo le attività previste nel corso delle fasi di Analisi e Disegno e/o di Avvio in produzione).

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 del servizio di Installazione, configurazione e integrazione 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  | Fonte dati               | Comunicazioni<br>Note di rilievo |
| Periodo di riferimento   | Durata del servizio di Installazione, configurazione e integrazione e fino al compimento di un anno solare dall'avvio in produzione  | Frequenza di misurazione | Trimestrale                      |
| Dati da rilevare         | $N_{rilievi\_pc}$ = Numero rilievi emessi sul servizio di Installazione, configurazione e integrazione   |                          |                                  |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |                          |                                  |
| Formula                  | $RLICI = N_{rilievi\_ici}$   |                          |                                  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |                                  |
| Valore di soglia         | $RLICI \leq 2$   |                          |                                  |
| 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 sul Servizio di Installazione, configurazione e integrazione".   |                          |                                  |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |                                  |



## 5 Servizio di Supporto specialistico (SS)

### 5.1 CRAT/SS – Correttezza dei risultati delle attività di SS

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

| Caratteristica           | Affidabilità   | Sottocaratteristica      |                                 |
|--------------------------|--|--------------------------|---------------------------------|
| Aspetto da valutare      | Assenza di errori nei dati e nelle informazioni fornite  |                          |                                 |
| Unità di misura          | Numero di errori   | Fonte dati               | Comunicazioni<br>Verbali<br>SAL |
| Periodo di riferimento   | Trimestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Trimestrale                     |
| Dati da rilevare         | $N_{err}$ = Numero di errori rilevati dal Committente in merito alle informazioni e ai dati forniti nell'ambito dell'erogazione del servizio   |                          |                                 |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |                          |                                 |
| Formula                  | $CRAT/SS = N_{err}$  |                          |                                 |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |                                 |
| Valore di soglia         | $CRAT/SS = 0$  |                          |                                 |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'applicazione della penale <b>"Mancata correttezza dei risultati delle attività"</b> per ogni errore aggiuntivo rispetto al valore soglia. |                          |                                 |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |                                 |



## 5.2 RTAR/SS – Rispetto dei tempi per l'analisi della richiesta nell'ambito del servizio di SS

L'indicatore misura la capacità di rispettare i tempi contrattualmente previsti per la produzione del documento di analisi della richiesta.

Le consegne saranno considerate effettuate nei tempi previsti qualora conformi agli standard previsti ed accettate dal referente Committente 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 l'analisi della richiesta nell'ambito dell'erogazione del servizio di SS   |                          |                                  |
| Unità di misura          | Giorno lavorativo   | Fonte dati               | Piani di lavoro<br>Comunicazioni |
| Periodo di riferimento   | Trimestre precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione | Trimestrale                      |
| Dati da rilevare         | $Data_{prev}$ = Data prevista per il termine dell'analisi<br>$Data_{eff}$ = Data effettiva di termine dell'analisi  |                          |                                  |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |                                  |
| Formula                  | $RTAR/SS = Data_{eff} - Data_{prev}$  |                          |                                  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |                                  |
| Valore di soglia         | $RTAR/SS \leq 0$  |                          |                                  |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'emissione di <b>1 Rilievo sul servizio di Supporto specialistico per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</b> , incrementando l'indicatore <b>RSSS</b> . |                          |                                  |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |                                  |



### 5.3 RTCR/SS – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati per il servizio di SS

L'indicatore misura la capacità di rispettare i tempi contrattualmente previsti per le consegne e si applica a tutte le richieste pianificabili e non, escluse le analisi della richiesta, che sono oggetto dell'indicatore RTAR/SS.

Le consegne saranno considerate effettuate nei tempi previsti qualora conformi agli standard previsti ed accettate dal referente Committente 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 SS  |                          |   |
| Unità di misura          | Giorno lavorativo  | Fonte dati               | Piani di lavoro<br>Comunicazioni<br>Verbali |
| Periodo di riferimento   | Trimestre precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione | Trimestrale                                 |
| Dati da rilevare         | $Data_{prev}$ = Data prevista per la consegna<br>$Data_{eff}$ = Data effettiva di consegna   |                          |   |
| Regole di campionamento  | Nessuna  |                          |   |
| Formula                  | $RTCR/SS = Data_{eff} - Data_{prev}$   |                          |   |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |   |
| Valore di soglia         | $RTCR/SS \leq 0$   |                          |   |
| Azioni contrattuali      | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'emissione di <b>1 Rilievo sul servizio di Supporto specialistico</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione, incrementando l'indicatore <b>RSPS</b> . |                          |   |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |   |



#### 5.4 RSSS – Rilievi sul servizio di Supporto specialistico

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate sul servizio di Supporto specialistico, tramite segnalazione del Committente, 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 specialistico, afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura.       |                          |                                  |
| Unità di misura          | Rilievo   | Fonte dati               | Comunicazioni<br>Note di rilievo |
| Periodo di riferimento   | Trimestre precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione | Trimestrale                      |
| Dati da rilevare         | $N_{rilievi\_spa}$ = Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Supporto specialistico  |                          |                                  |
| Regole di campionamento  | Nessuna   |                          |                                  |
| Formula                  | $RSSS = N_{rilievi\_sss}$   |                          |                                  |
| Regole di arrotondamento | Nessuna   |                          |                                  |
| Valore di soglia         | $RSSS \leq 2$   |                          |                                  |
| 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 <b>"Eccesso di rilievi sul servizio di Supporto specialistico"</b> . |                          |                                  |
| Eccezioni                | Nessuna   |                          |                                  |