

**APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO
INDICATORI DI QUALITÀ**

**ACCORDO QUADRO PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE,
PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DI SOFTWARE, SUPPORTO TECNOLOGICO E
SUPPORTO SPECIALISTICO SUI SISTEMI DELL'AREA STRUMENTALE DI INAIL**



INDICE

| | |
|--|-----------|
| INDICE..... | 2 |
| 1 SCOPO DEL DOCUMENTO | 3 |
| 2 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA..... | 4 |
| 2.1 PFIN - Personale inadeguato | 4 |
| 2.2 CERT – Personale certificato | 5 |
| 2.3 RSSA – Risorse sostituite senza l’autorizzazione di INAIL | 6 |
| 2.4 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale | 7 |
| 2.5 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale | 8 |
| 2.6 NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali..... | 9 |
| 2.7 QDOC – Qualità della documentazione prodotta | 10 |
| 2.8 REPR – Reperibilità Responsabili..... | 11 |
| 2.9 RLFN – Rilievi sulla fornitura | 12 |
| 2.10 IVRI – IT Vendor Rating..... | 13 |
| 3 INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI | 14 |
| 3.1 SERVIZI REALIZZATIVI | 14 |
| 3.1.1 RSTI – Rispetto dei tempi di ciascuna fase del ciclo dell’intervento..... | 14 |
| 3.1.2 RISP – Rispetto pianificazione dell’intervento | 16 |
| 3.1.3 TNCO – Test negativi in collaudo | 17 |
| 3.1.4 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo | 18 |
| 3.1.5 DAES – Difettosità in esercizio | 19 |
| 3.1.6 VISS – Violazioni degli standard di sviluppo..... | 21 |
| 3.1.7 AUTE – Automazione dei test | 22 |
| 3.1.8 RLIN – Rilievi sull’intervento | 23 |
| 3.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC) E MANUTENZIONE IN GARANZIA | 24 |
| 3.2.1 TROI – Tempestività nel ripristino dell’operatività per intervento | 24 |
| 3.2.2 CSRC – Case recidivi | 25 |
| 3.2.3 RIDM – Riduzione degli interventi di Manutenzione Correttiva | 26 |
| 3.2.4 RIMC – Reperibilità e Interventi fuori orario Manutenzione Correttiva..... | 27 |
| 3.2.5 AMAC – Accuratezza analisi MAC | 28 |
| 3.2.6 RSMA – Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) | 29 |
| 3.3 SERVIZI DI SUPPORTO | 30 |
| 3.3.1 CRAT – Correttezza dei risultati delle attività | 30 |
| 3.3.2 RTCR – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati..... | 31 |
| 3.3.3 PIST - Personale inadeguato sul servizio di Supporto Tecnologico | 32 |
| 3.3.4 EIST – Efficacia di un intervento del Servizio di Supporto Tecnologico | 33 |
| 3.3.5 SCSS – Soddisfazione della Committente per i servizi di Supporto | 34 |
| 4 MATRICE DI CORRISPONDENZA TRA INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI | 35 |



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).

Nel seguito sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico.

Per ciascun indicatore è presente una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali,
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

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 previsti nell'erogazione dei servizi.

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 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che hanno lo 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).

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 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 | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore soglia l'emissione di un Rilievo sulla fornitura , incrementando l'indicatore RLFN . | | |
| Eccezioni | Le risorse impiegate sul servizio di Supporto Tecnologico sono oggetto di rilevazione con l'indicatore PIST. | | |



2.2 CERT – Personale certificato

L'indicatore misura la quantità di risorse certificate rispetto ai requisiti minimi previsti 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 | | |



2.3 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 | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore soglia l'emissione di un Rilievo sulla fornitura , 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. | | |



2.4 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 <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia l’emissione di un Rilievo sulla fornitura , incrementando l’indicatore RLFN . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



2.5 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 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</u> rispetto al valore soglia:</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" 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 | | |



2.6 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</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale " Mancata approvazione di documenti fondamentali ". | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



2.7 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 ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5 | | |
| Valore di soglia | QDOC ≤ 10,0% | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione</u> eccedente il valore soglia l'applicazione della penale "Insufficiente qualità della documentazione prodotta" . | | |
| Eccezioni | | | |



2.8 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 | $N_{richieste}$ = 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 <u>per ogni richiesta aggiuntiva</u> rispetto al valore soglia l'emissione di un Rilievo sulla fornitura , incrementando l'indicatore RLFN . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



2.9 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 mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo eccedente</u> il valore soglia 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 | | |



2.10 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 | $IVRI = IT_Vendor_Rating_Index$ | | |
| 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 | $IVRI \geq 80\%$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <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 | | |



3 INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi descritti nel Capitolato Tecnico.

3.1 SERVIZI REALIZZATIVI

In questo paragrafo sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai servizi realizzativi e in particolare:

- Sviluppo e Manutenzione evolutiva (MEV) di software ad hoc
- Sviluppo, parametrizzazione e personalizzazione di soluzioni e/o piattaforme
- Manutenzione Adeguata (MAD)

3.1.1 RSTI – Rispetto dei tempi di ciascuna fase del ciclo dell'intervento

L'indicatore di qualità RSTI misura il rispetto di ciascuna scadenza di fase (la fase si chiude quando tutti i prodotti previsti per la fase sono positivamente consegnati/approvati/accecati) 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'intervento 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 | $RSTI = Data_eff - Data_prev$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $RSTI \leq 0$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia l'emissione di 1 Rilievo sull'intervento , incrementando l'indicatore RLIN . | | |

Classificazione del documento: Consip Public



| | |
|-----------|---------|
| Eccezioni | Nessuna |
|-----------|---------|



3.1.2 RISP – Rispetto pianificazione dell'intervento

L'indicatore misura lo slittamento della consegna dell'intervento realizzativo rispetto a quanto pianificato e validato.

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

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



3.1.3 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 RLIN , 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 | | |



3.1.4 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 intervento realizzativo 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 intervento realizzativo 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 | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo</u> eccedente il valore soglia l'emissione di 1 Rilievo sull'intervento , incrementando l'indicatore RLIN . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.1.5 DAES – Difettosità in esercizio

Per ogni intervento 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'intervento, 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 intervento | | |
| | | <= 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 <u>per ciascun malfunzionamento aggiuntivo</u> rispetto al valore di soglia l'applicazione della penale "Eccesso di difettosità per intervento".</p> <p>Il mancato rispetto dei valori di soglia DAES3 e DAES4 comporterà <u>per ciascun malfunzionamento aggiuntivo</u> rispetto al valore di soglia l'emissione di 1 Rilievo sull'intervento, incrementando l'indicatore RLIN.</p> |
| Eccezioni | Nessuna |

Le categorie di malfunzionamento sono indicate al par. 3.3 del Capitolato Tecnico.



3.1.6 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>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento</u> dal valore soglia l'emissione di 1 Rilievo sull'intervento, incrementando l'indicatore RLIN.</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 | | |



3.1.7 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 <u>per ogni punto percentuale di scostamento dal valore soglia l'emissione di 1 Rilievo sull'intervento</u> , incrementando l'indicatore RLIN . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.1.8 RLIN – Rilievi sull'intervento

L'indicatore di qualità conteggia i rilievi emessi a fronte del non rispetto degli indicatori di intervento 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 intervento 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'intervento | Fonte dati | Comunicazioni Note di rilievo |
| Periodo di riferimento | Durata dell'intervento | Frequenza di misurazione | Al termine dell'intervento |
| Dati da rilevare | $N_rilievi_in$ = Numero rilievi emessi sull'intervento | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $RLIN = N_rilievi_in$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $RLIN \leq 1$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo aggiuntivo</u> rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'intervento" . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



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

3.2.1 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 al par. 3.3 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 <u>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 4) di ritardo</u> rispetto ai tempi contrattualmente previsti l’emissione di 1 Rilievo sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) , incrementando l’indicatore RSMA . Nel periodo di garanzia, il mancato rispetto del valore soglia per il software in garanzia comporterà <u>per ogni ora solare/lavorativa di ritardo o frazione</u> (a seconda della categoria di malfunzionamento) rispetto ai tempi contrattualmente previsti l’applicazione della penale “Mancata tempestività di ripristino del software in garanzia” . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.2.2 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</u> rispetto al valore soglia 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</u> rispetto al valore soglia l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) , incrementando l'indicatore RSMA . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.2.3 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 (in caso di estensione della durata contrattuale di ulteriori 12 mesi) | | |
| Regole di campionamento | L'indicatore sarà applicato alle piattaforme e alle applicazioni ritenute più critiche, che saranno indicate al termine del periodo di avviamento o comunque in corso di esecuzione del contratto. | | |
| Formula | $RIDM_{2_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_2}}{N_{MAC_1}} \right)$ $RIDM_{3_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_3}}{N_{MAC_2}} \right)$ $RIDM_{4_{anno}} = \left(1 - \frac{N_{MAC_4}}{N_{MAC_3}} \right)$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | RIDM >= 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 | | |



3.2.4 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 <u>per ogni unità aggiuntiva</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Mancata reperibilità e interventi fuori orario del servizio di Manutenzione Correttiva" | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.2.5 AMAC – Accuratezza analisi MAC

L'indicatore di qualità misura l'accuratezza da parte del fornitore nell'analisi degli interventi di Manutenzione Correttiva, evitando errate assegnazioni ai referenti applicativi dell'Istituto.

| Caratteristica | Affidabilità | Sotto caratteristica | |
|--------------------------|---|--------------------------|-----------------------------|
| Aspetto da valutare | Numero di interventi di correttiva assegnati erroneamente dal fornitore ai referenti applicativi dell'Istituto, perché ritenute non di correttiva (stato "in valutazione"). | | |
| Unità di misura | Punto Percentuale | Fonte dati | Sistema di tracciatura (TT) |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none">N_{int_tot} = Numero di interventi totali assegnati dai referenti applicativi dell'Istituto perché ritenuti di correttiva;N_{int_err} = Numero di interventi assegnati erroneamente dal fornitore ai referenti applicativi dell'Istituto, perché ritenute non di correttiva. | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $AMAC = \frac{N_{int_err}}{N_{int_tot}}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $AMAC \leq 10\%$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni punto percentuale o frazione di <u>scostamento</u> rispetto al valore soglia l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) , incrementando l'indicatore RSMA . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.2.6 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</u> il valore soglia l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)" . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.3 SERVIZI DI SUPPORTO

In questo paragrafo sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai servizi di supporto e in particolare:

- Supporto Tecnologico
- Revisione documentazione applicazioni
- Supporto Specialistico

3.3.1 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 <u>per ogni errore aggiuntivo</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale " Mancata correttezza dei risultati delle attività ". | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.3.2 RTCR – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati

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 | | |
| 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 | <i>Data_prev</i> = Data prevista per la consegna <i>Data_eff</i> = 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 <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale " Mancato rispetto dei tempi per la consegna dei risultati ". | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.3.3 PIST - Personale inadeguato sul servizio di Supporto Tecnologico

L'indicatore misura la quantità di risorse impiegate nell'erogazione delle attività di Supporto Tecnologico e che risultano non rispondenti al profilo professionale richiesto 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 impiegate sul Supporto Tecnologico e ritenute inadeguate da INAIL | | |
| Unità di misura | Risorsa inadeguata | Fonte dati | E-mail Lettere Verbali |
| Periodo di riferimento | Mese precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Mensile |
| Dati da rilevare | N_{ris_in} = Numero di risorse impiegate sul servizio di Supporto Tecnologico e rimosse per inadeguatezza su richiesta di INAIL | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $PIST = N_{ris_in}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $PIST = 0$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa aggiuntiva</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Personale inadeguato sul servizio di Supporto Tecnologico" . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.3.4 EIST – Efficacia di un intervento del Servizio di Supporto Tecnologico

L'indicatore di qualità misura il raggiungimento delle finalità dell'intervento attivato di Supporto Tecnologico. Ad attivazione dell'intervento devono essere definiti gli specifici target oggettivamente misurabili sulla base del piano di qualità dell'intervento.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Ottimizzazione processi |
|--------------------------|---|--------------------------|------------------------------|
| Aspetto da valutare | Raggiungimento delle finalità dell'intervento di Supporto Tecnologico | | |
| Unità di misura | Numero | Fonte dati | Documentazione di intervento |
| Periodo di riferimento | Mensile | Frequenza di misurazione | Ad evento |
| Dati da rilevare | Per ciascun intervento saranno rilevati: <ul style="list-style-type: none">- Soglia delle metriche di scopo (<i>soglia_scopo</i>)- Rilevazione della soglia effettiva (<i>soglia_eff</i>) | | |
| Regole di campionamento | Eventualmente definite dalla Committente all'attivazione dell'intervento. | | |
| Formula | $EIST = \begin{cases} OK, & \text{se } soglia_scopo = soglia_eff \\ NOT_OK, & \text{se } soglia_scopo \neq soglia_eff \end{cases}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | EIST = OK | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore soglia, dovuto al mancato raggiungimento delle metriche di scopo prefissate per l'attività di supporto, comporterà <u>per ciascuna discordanza</u> rispetto al Piano di Qualità dell'intervento l'applicazione della penale "Mancata Efficacia dell'attività di Supporto Tecnologico" . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



3.3.5 SCSS – Soddisfazione della Committente per i servizi di Supporto

L'indicatore di qualità misura la soddisfazione del committente per le attività di Supporto da rilevare, a cura del Fornitore, tramite la somministrazione di un questionario.

In particolare, dovranno essere effettuate rilevazioni differenti per ciascuno dei tre servizi (Supporto Tecnologico, Revisione documentazione applicazioni, Supporto Specialistico), tenendo in considerazione per ogni servizio le specifiche caratteristiche in termini di attività erogate e i differenti destinatari.

| Caratteristica | Soddisfazione | Sottocaratteristica | Soddisfazione dell'utente |
|--------------------------|---|--------------------------|---------------------------|
| Aspetto da valutare | Soddisfazione degli utenti misurata tramite questionari. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente dove: <ul style="list-style-type: none">- Risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 corrispondono a "Soddisfatto";- Risposte con punteggio minore di 7 corrispondono a "Non soddisfatto"; | | |
| Unità di misura | Punto percentuale | Fonte dati | Questionari |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none">- Numero di risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 (N_{risp_pos})- Numero di domande del questionario ($N_{domande}$)- Numero totale di questionari compilati ($N_{questionari}$) | | |
| Regole di campionamento | Deve essere scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con la Committente | | |
| Formula | $STKH = \frac{\sum_{i=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risp_pos_i}}{N_{domande_i}}}{N_{questionari}} * 100$ | | |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none">- per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5- per eccesso se la prima cifra decimale è > 5 | | |
| Valore di soglia | STKH \geq 90% | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione eccedente</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale " Mancata soddisfazione della Committente per i servizi di Supporto ". | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



4 **MATRICE DI CORRISPONDENZA TRA INDICATORI DI QUALITÀ E 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 |
| QDOC – Qualità della documentazione prodotta | | X |
| REPR – Reperibilità Responsabili | X | |
| RLFN – Rilievi sulla fornitura | | X |
| IVRI – IT Vendor Rating | | X |
| INDICATORI DI QUALITÀ SUI SERVIZI | | |
| SERVIZI REALIZZATIVI | | |
| RSTI – Rispetto dei tempi di ciascuna fase del ciclo dell’intervento | 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 di sviluppo | X | X |
| AUTE – Automazione dei test | X | |
| RLIN – Rilievi sull’intervento | | 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 Correttiva | | X |
| RIMC – Reperibilità e Interventi fuori orario Manutenzione Correttiva | | X |
| AMAC – Accuratezza analisi MAC | X | |
| RSMA – Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) | | X |
| SERVIZI DI SUPPORTO | | |
| CRAT – Correttezza dei risultati delle attività | | X |
| RTCR – Rispetto dei tempi per la consegna dei risultati | | X |

Classificazione del documento: Consip Public

Accordo Quadro per l’acquisizione dei Servizi di Sviluppo, Manutenzione, Parametrizzazione e Personalizzazione di software, Supporto Tecnologico e Supporto Specialistico sui sistemi dell’Area Strumentale di Inail
Appendice 4 al Capitolato Tecnico - Indicatori di qualità



| Indicatori di qualità | Azione Contrattuale | |
|--|---------------------|--------|
| | Rilievo | Penale |
| PIST - Personale inadeguato sul servizio di Supporto Tecnologico | | X |
| EIST – Efficacia di un intervento del Servizio di Supporto Tecnologico | | X |
| SCSS – Soddisfazione della Committente per i servizi di Supporto | | X |