

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI WEB PUBLISHING REDAZIONALE E DI
SUPPORTO ALL’ATTIVITÀ DI MEDIA RELATION PER INAIL ED. 3
ID 2827**

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO
INDICATORI DI QUALITÀ**

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

INDICE

1	SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2	MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI.....	4
3	INDICATORI DI QUALITÀ	5
3.1	TCHR – Tempo di chiusura delle richieste	5
3.2	CPCO – Correttezza dei prodotti consegnati	6
3.3	NRPR – Numero di ricicli sui prodotti rilasciati.....	7
3.4	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	8
3.5	NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali.....	9
3.6	QDOC – Qualità della documentazione prodotta.....	10
3.7	REPR – Reperibilità Responsabili	11
3.8	PFIN - Personale inadeguato	12
3.9	TISP – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale.....	13
3.10	TOP – Turn over del Personale	14
3.11	SDCM – Soddisfazione del Committente.....	15
3.12	RLFN – Rilievi sulla fornitura	16

1 SCOPO DEL DOCUMENTO

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

In particolare, di seguito sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai seguenti servizi:

1. Servizio di progettazione e realizzazione di prodotti multimediali;
2. Servizio di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi a supporto dell'attività di media relation;
3. Servizio di progettazione e gestione dei canali social istituzionali;
4. Servizio di web publishing e supporto alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni.

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

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

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

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

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

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

2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità			Azione Contrattuale	
			Rilievo	Penale
TCHR – Tempo di chiusura delle richieste			X	
CPCO – Correttezza dei prodotti consegnati			X	
CPCO – Correttezza dei prodotti consegnati L'indicatore misura la correttezza dei prodotti per le attività svolte nell'ambito dei servizi.			X	
Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteris		
Aspetto da valutare	Correttezza dei prodotti finali nell'ambito dell'erog con riferimento anche all'assenza di errori nei dati			
Unità di misura	Numero di errori	Fonte dati		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione		
Dati da rilevare	N_err = Numero di errori rilevati da INAIL s dell'erogazione dei servizi			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	CPCO = N			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	CPCO :			
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporter <u>aggiuntivo</u> rispetto al valore di soglia, incrementan			
Eccezioni	Nessuna			
NRPR – Numero di ricicli sui prodotti rilasciati				
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	
PFIN - Personale inadeguato			X	
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:			X	

Indicatori di Qualità			Azione Contrattuale	
			Rilievo	Penale
<ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Nel corso della fornitura INAIL potrà indicare ulteriori documenti/deliverables.</p>				
Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteris		
Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e sta guida.			
Unità di misura	Documento	Fonte dati		
Periodo di riferimento	Ciascuna consegna prevista	Frequenza di misurazione		
Dati da rilevare	Numero di mancate approvazioni per ciascun delive			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	NAPP = Doc_No			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	NAPP =			
Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia, comporterà <u>per</u> <u>soglia</u> l'applicazione della penale “Mancata approva			
Eccezioni	Nessuna			
<h2>2.1 QDOC – Qualità della documentazione prodotta</h2> <p>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.</p> <p>Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, sono conteggiate tutte le rielaborazioni.</p> <p>Non rientrano nel presente indicatore i documenti già oggetto di misurazione di altri indicatori.</p>				

Indicatori di Qualità			Azione Contrattuale		
			Rilievo	Penale	
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	$QDOC = \frac{A}{B} \times 100$				
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5				
Valore di soglia	QDOC ≤ 10,0%				
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta per ogni punto percentuale o frazione eccedente il <u>valore soglia</u> l'applicazione della penale "Insufficiente qualità della documentazione prodotta" .				
Eccezioni					
2.2 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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			

Indicatori di Qualità			Azione Contrattuale		
			Rilievo	Penale	
Aspetto da valutare	Numero di richieste di contatto (via telefono o e-mail) a cui INAIL non ha ricevuto risposta.				
Unità di misura	Richieste di contatto	Fonte dati	Chiamate telefoniche E-mail		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale		
Dati da rilevare	N_richieste = Numero di richieste di contatto senza risposta				
Regole di campionamento	Nessuna				
Formula	REPR = N_richieste				
Regole di arrotondamento	Nessuna				
Valore di soglia	REPR = 0				
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un Rilievo sulla fornitura per ogni richiesta di contatto senza risposta aggiuntiva rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .				
Eccezioni	Nessuna				
<h3>2.3 PFIN - Personale inadeguato</h3> <p>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.</p>					
Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteris			
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da INAIL				
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati			
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione			
Dati da rilevare	N_ris_inad = Numero di risorse rimosse per inadeg				
Regole di campionamento	Nessuna				
Formula	PFIN = N_r				
Regole di arrotondamento	Nessuna				
Valore di soglia	PFIN =				
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà en eccedente il valore di soglia, incrementando l'indico				
Eccezioni	Nessuna				

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
TISP – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale		
TOP – Turn over del Personale	X	
SDCM – Soddisfazione del Committente	X	
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X

3 Indicatori di qualità

3.1 TCHR – Tempo di chiusura delle richieste

L'indicatore misura la capacità di chiusura nei tempi previsti delle richieste di INAIL.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempo di chiusura della richiesta		
Unità di misura	Richiesta	Fonte dati	Sistema per la gestione delle richieste, piano di lavoro
Periodo di osservazione	Mensile	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data (gg/mm/aaaa) e ora (hh:mm:ss) di invio della richiesta da INAIL (D_rich) Data (gg/mm/aaaa) e ora (hh:mm:ss) della chiusura della richiesta (D_chius) Numero di richieste (N_rich) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<p>Tempo di chiusura: $Tch_i = D_chius_i - D_rich_i$</p> <p>Chiusura: $TCHR_i = \begin{cases} 1 & \text{se } Tch_i > Tch_{max} \\ 0 & \text{se } Tch_i < Tch_{max} \end{cases}$</p> <p>dove Tch_{max} = tempo massimo per la chiusura concordato con INAIL</p> $TCHR = \sum_{i=1}^{N_rich} TCHR_i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TCHR \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni richiesta aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 CPCO – Correttezza dei prodotti consegnati

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

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Correttezza dei prodotti finali 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 su ciascun prodotto consegnato nell'ambito dell'erogazione dei servizi		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CPCO = N_{err}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CPCO = 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni errore aggiuntivo</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		

3.3 NRPR – Numero di ricicli sui prodotti rilasciati

L'indicatore misura la capacità del fornitore di consegnare deliverable di qualità, senza necessità di ricicli su quanto consegnato ad INAIL.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Numero di ricicli		
Unità di misura	Riapertura della richiesta	Fonte dati	Sistema per la gestione delle richieste, piano di lavoro
Periodo di osservazione	Mensile	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di ricicli su ciascuna richiesta gestita nel periodo di riferimento (N_ric)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NRPR = N_ric$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NRPR \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni riciclo aggiuntivo</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		

3.4 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura la capacità di rispettare le scadenze contrattuali previste per la fornitura. Questo indicatore non conteggia quanto già monitorato tramite l'indicatore TCHR.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un prodotto della fornitura, del piano di lavoro, del piano di qualità, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal piano di lavoro.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, piano di lavoro, Lettera di consegna di deliverable Nota di rilievo Verbale mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLCS = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLCS \leq 0$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</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 della 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 nella consegna del Piano di Trasferimento know-how" 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 giorno lavorativo di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia per ogni altra scadenza non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore RLFN. 		
Eccezioni	Nessuna		

3.5 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 (<i>Doc_NotApproved</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPP = Doc_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NAPP = 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia, comporterà <u>per ogni mancata approvazione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale “Mancata approvazione di documenti fondamentali”		
Eccezioni	Nessuna		

3.6 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	$QDOC = \frac{A}{B} \times 100$		
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	$QDOC \leq 10,0\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta <u>per ogni punto percentuale o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "Insufficiente qualità della documentazione prodotta" .		
Eccezioni			

3.7 REPR – Reperibilità Responsabili

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

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

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

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

3.8 PFIN - Personale inadeguato

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

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

3.9 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 (Responsabile Unico delle attività contrattuali, referenti).

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) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data Richiesta Inserimento (<i>Data_rich_risorsa</i>) Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>) Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>) Tempo necessario a INAIL per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TISP(inserimento) = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $TISP(sostituzione) = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TISP(inserimento) \leq 5$ $TISP(sostituzione) \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l’indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		

3.10 TOP – Turn over del Personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore e non autorizzate, delle risorse impiegate nella fornitura comprensive dei referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore senza l'autorizzazione di Inail		
Unità di misura	Numero risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite senza l'autorizzazione di Inail (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOP = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOP = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni risorsa aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"> - Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dall'Amministrazione, non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia; - Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"> - ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso; - ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione; - ciascuna dimissione sia opportunamente documentata. 		

3.11 SDCM – Soddisfazione del Committente

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	<p>La Soddisfazione dell'Inail è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 corrisponde a "non soddisfatto"; 6 corrisponde a "appena soddisfatto"; 7 corrisponde a "soddisfatto"; 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto". 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 7) (Nrisposte_pos) Numero di domande del questionario (Ndomande) Numero totale di questionari compilati (Nquestionari) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Inail		
Formula	$SDCM = \frac{\sum_{i=1}^{N_{questionari}} N_{risposte_{pos,i}}}{N_{domande} \times N_{questionari}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <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	$SDCM \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni punto percentuale o frazione in diminuzione</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		

3.12 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono essere notificati al Fornitore tramite nota/e:

- rilievi sui servizi (tempi di chiusura e numero di ricicli);
- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta, ecc.);
- eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura di carattere generale e afferenti ad 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 sulla fornitura	Fonte dati	Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta <u>per ogni rilievo eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura" . L'INAIL fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		