



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DI SERVIZI PER LA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE
E GESTIONE DI UNITÀ FORMATIVE MULTIMEDIALI E DEI SERVIZI ACCESSORI E DI SUPPORTO
- ED. 3**

PER INAIL

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

ID 2881

1.	PREMESSA	3
2.	SCHEMA DI SINTESI DEGLI INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA	4
3.	INDICATORI DI QUALITA' DI GOVERNO DELLA FORNITURA	5
3.1	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	5
3.2	RLFN – Rilievi sulla fornitura	6
3.3	PISU– Inadeguatezza delle risorse impiegate.....	7
4.	INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA DI UNITA' FORMATIVE MULTIMEDIALI	8
4.1	RSPI – Rispetto della pianificazione dell'intervento	8
4.2	NAPP – Non approvazione dei documenti	9
4.3	TNCO – Casi di test negativi in collaudo	10
4.4	DAES – Difettosità in esercizio	11
4.5	GSCO – Giorni di sospensione del collaudo	12
4.6	RLIN - Rilievi sull'intervento.....	13
5.	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA DI UNITA' FORMATIVE MULTIMEDIALI	14
5.1	TROI – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio	14
6.	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	15
6.1	SLSU – Slittamento di una scadenza dell'intervento di supporto.....	15
6.2	NAPS – Non approvazione dei prodotti di supporto	16
6.3	RLSU – Rilievi sull'intervento di supporto.....	17

1. PREMESSA

Il presente documento descrive il livello di qualità minimo atteso nell'erogazione dei servizi oggetto di fornitura attraverso la definizione degli indicatori di qualità e le azioni contrattuali da applicare nel caso di non rispetto dei valori soglia.

Ciascun indicatore di qualità è descritto con una scheda che identifica:

- la caratteristica e la sotto caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento;
- la descrizione dell'aspetto da valutare mediante l'indicatore;
- l'unità di misura da utilizzare per la rilevazione;
- la/e fonte dati dei dati elementari da utilizzare per il calcolo dell'indicatore;
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore ossia l'intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori soglia definiti per l'indicatore;
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore ossia la periodicità con cui vanno effettuate le valutazioni dell'indicatore;
- i dati elementari da rilevare per il calcolo dell'indicatore;
- le eventuali regole di campionamento dei dati elementari;
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare per la determinazione dell'indicatore;
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia;
- le azioni contrattuali conseguenti il non raggiungimento degli obiettivi, in funzione della criticità della violazione nel contesto specifico;
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore ossia le circostanze particolari, definite dall'Istituto, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.

Ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità, si precisa che:

- **periodo di riferimento:** l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione degli Indicatori di Qualità;
- **frequenza di misurazione:** la periodicità con cui vengono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione degli Indicatori di Qualità;
- **mese e/o trimestre:** il mese e/o il trimestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale. A valle dell'aggiudicazione, l'Istituto si riserva di estendere/comprimere, per la prima rilevazione degli indicatori a periodicità trimestrale, la durata del primo periodo di riferimento, al fine di far coincidere i periodi di riferimento successivi con i trimestri dell'anno solare. Di conseguenza anche l'ultimo periodo di riferimento potrà avere durata pari o inferiore ad un trimestre solare;
- **ore e giorni:** ore lavorative o giorni lavorativi;
- gli **indicatori** prevedono la rilevazione di intervalli temporali occorre considerare anche il giorno in cui è effettuata la richiesta/comunicazione;
- **difetti:** errori presenti nel software in esercizio, latenti finché non rilevati.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti dall'Istituto, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità a discrezione dell'Istituto.

2. SCHEMA DI SINTESI DEGLI INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA

Di seguito si trova una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità, i servizi a cui si applicano e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Indicatore di qualità	Servizio				Azione contrattuale	
	GOV	SVI	MAN	SUP	RIL	PEN
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X				X	X
RLFN– Rilievi sulla fornitura	X					X
PISU – Inadeguatezza delle risorse impiegate	X				X	
RSPI – Rispetto della pianificazione dell'intervento		X	X ¹		X	
NAPP – Non approvazione documenti		X	X ¹			X
TNCO –Casi di test negativi in collaudo		X	X ¹			X
DAES – Difettosità in esercizio		X	X ¹			X
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo		X	X ¹			X
RLIN – Rilievi sull'intervento		X	X ¹			X
TROI – Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio			X			X
SLSU – Slittamento di una scadenza dell'intervento di supporto				X	X	
NAPS – Non Approvazione dei prodotti di supporto				X		X
RLSU– Rilievi sull'intervento di supporto				X		X

Dove:

GOV: Governo della fornitura;
SVI: Servizio di Sviluppo di unità formative multimediali;
MAN: Servizio di Manutenzione di unità formative multimediali,
SUP: Servizio di Supporto specialistico,
RIL: Rilievo,
PEN: Penale.

¹ L'indicatore si applica anche agli interventi di manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa

3. INDICATORI DI QUALITA' DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità applicabili alla fornitura nel suo complesso o a tutti i servizi della fornitura.

3.1 SLSC – SLITTAMENTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di ciascuna scadenza (inserimento e/o sostituzione di risorse, attivazione di un servizio, consegna del Piano di Lavoro, del Piano di Qualità, del Piano di Subentro e/o di un prodotto non riconducibile ad un unico servizio e relativo ad aspetti generali della fornitura, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro e/o di carattere trasversale ai servizi		
Unità di misura	Giorno lavorativo		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, verbali, e-mail
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	di Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista (<i>data_prev</i>) Data effettiva (<i>data_eff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLSC = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> l'applicazione della penale “Slittamento di una scadenza contrattuale” se il deliverable è il Piano della Qualità, il Piano di Lavoro, o il piano di subentro o qualsiasi deliverable ivi contenuto; l'applicazione della penale “Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi” se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema o impegno assunto in Offerta Tecnica; l'emissione di un rilievo sulla fornitura in tutti gli altri casi (RLFN). 		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 RLFN – RILIEVI SULLA FORNITURA

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura delle seguenti tipologie: <ul style="list-style-type: none"> • <u>di carattere generale</u> (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile ad un servizio, ecc.); • <u>affidenti obbligazioni contrattuali non adempiute</u> nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro. 		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Nota/e 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	$RLFN \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale “ Eccesso di rilievi sulla fornitura ”.		
Eccezioni	In questo indicatore non sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione degli indicatori RLIN e RLSU		

3.3 PISU– INADEGUATEZZA DELLE RISORSE IMPIEGATE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dall'Istituto e di cui si richiede la sostituzione.		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse inadeguate (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PISU = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PISU = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ciascuna risorsa inadeguata (RLFN)		
Eccezioni	Nessuna		

4. INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA DI UNITA' FORMATIVE MULTIMEDIALI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità applicabili agli interventi realizzati nell'ambito del servizio di sviluppo e di manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa di unità formative multimediali.

4.1 RSPI – RISPETTO DELLA PIANIFICAZIONE DELL'INTERVENTO

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto della pianificazione dell'intervento (data chiusura effettiva di ciascuna fase rispetto a quella pianificata ed approvata). Si precisa che per chiudere una fase è necessario che: <ul style="list-style-type: none"> il Fornitore abbia consegnato tutti i prodotti previsti per quella fase; INAIL abbia approvato tutti i prodotti di fase per i quali è richiesta l'approvazione. 		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Verbali, E-mail, PPM
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine di ciascuna fase
Dati da rilevare	Per ciascuna fase dell'intervento: Data fine prevista (<i>Data_fine_pian</i>) Data fine effettiva (<i>Data_fine_eff</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSPI = Data_fine_eff - Data_fine_pian$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSPI \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per 3 giorni lavorativi o frazione di ritardo verrà emesso un rilievo sull'intervento progettuale (RLIN). A titolo di esempio per uno slittamento di 5 giorni verranno emessi 2 rilievi: il primo per il non rispetto della scadenza, il secondo trascorsi 3 giorni lavorativi.		
Eccezioni	Nessuna		

4.2 NAPP – NON APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI

L'indicatore misura la mancata approvazione di un documento basilare prodotto nell'ambito degli interventi di sviluppo o di manutenzione migliorativa, evolutiva, adeguativa. Sono da considerarsi inderogabilmente basilari i seguenti documenti:

- Specifiche dei requisiti
- Documentazione base del prodotto (Storyboard/Prototipo/Documentazione Utente)

Nelle fasi che precedono l'attivazione dell'intervento, il Capo progetto Inail potrà indicare ulteriori documenti/deliverables che dovranno essere considerati come basilari e che verranno pertanto inclusi nella rilevazione del presente indicatore.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza, coerenza e rispetto degli standard e linee guida		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Verbali, e-mail
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza misurazione di	Al termine di ciascuna fase
Dati da rilevare	Numero di deliverables non approvati (<i>Doc_NotApproved</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPP = Doc_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	NAPP = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Documentazione non soddisfacente"		
Eccezioni	Nessuna		

4.3 TNCO – CASI DI TEST NEGATIVI IN COLLAUDO

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test presenti nel piano di test con esito negativo durante il collaudo eseguito da Inail		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Piano di test, Piano di Collaudo, Rapporto di collaudo
Periodo riferimento di	Durata della fase di collaudo	Frequenza misurazione di	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero casi di test presenti nel piano di test del fornitore e che in collaudo (funzionale, integrazione e/o di pre-esercizio) hanno dato esito negativo (<i>Ntest_notok</i>)		
Regole campionamento di	Inail potrà eseguire tutti o parte dei casi di test presenti nel piano di test redatto dal fornitore		
Formula	$TNCO = Ntest_notok$		
Regole arrotondamento di	Nessuna		
Valore di soglia	$TNCO = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Test negativi in collaudo" .		
Eccezioni	Nessuna		

4.4 DAES – DIFETTOSITÀ IN ESERCIZIO

Per difettosità si intende qualsiasi errore (malfunzionamento), interno al corso, che non consenta la corretta fruizione del corso stesso. Sono esclusi i malfunzionamenti dipendenti dalla piattaforma di erogazione.

La tipologia di errore è definita come segue:

- categoria A: il corso non risulta accessibile dall'utente o si interrompe;
- categoria B: alcune parti del corso non sono fruibili (parte dei contenuti, esercitazioni, test);
- categoria C: alcune funzioni minori dell'interfaccia non funzionano correttamente (es. stampa, riferimenti, glossario ecc.) ma non impediscono la fruizione del corso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio		
Unità di misura	Numero di difetti in esercizio	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Mese	Frequenza di misurazione	Mensile a partire dalla data di messa in esercizio
Dati elementari da rilevare	Numero di errori di categoria A rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriA</i>) Numero di errori di categoria B rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriB</i>) Numero di errori di categoria C rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriC</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni univoche di errore emesse nel periodo di riferimento		
Formula	$DAES_catA = NerroriA$ $DAES_catB = NerroriB$ $DAES_catC = NerroriC$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DAES_catA \leq 2$ $DAES_catB \leq 5$ $DAES_catC \leq 10$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Difettosità in esercizio".		
Eccezioni	Nessuna		

4.5 GSCO – GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni complessivo in cui è stato sospeso il collaudo di un intervento di sviluppo o manutenzione per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato o l'andamento del collaudo presenti carenze o anomalie tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso con conseguente applicazione della penale.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un intervento per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Lettera formale di sospensione del collaudo, Lettera formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data della singola sospensione collaudo (<i>Data_sospensione_i</i>) • Data della singola ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa_i</i>) • Numero di sospensioni del collaudo (<i>Nsosp</i>) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capitati, per le successive)		
Formula	$GSCO = \sum_{i=1}^{Nsosp} (Data_ripresa_i - Data_sospensione_i)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GSCO = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " Sospensione del collaudo ".		
Eccezioni	Nessuna		

4.6 RLIN - RILIEVI SULL'INTERVENTO

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile del contratto INAIL o dai responsabili di progetto e/o di servizio INAIL. Ciascuna lettera può contenere più rilievi che devono essere conteggiati distintamente. Rientrano in questo indicatore anche gli inadempimenti rispetto alla conformità agli standard e/o alle linee guida Inail.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'intervento		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'intervento (<i>Nrilievi_Intervento</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante la durata dell'intervento		
Formula	$RLIN = Nrilievi_Intervento$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLIN \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'intervento" .		
Eccezioni	Nessuna		

5. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA DI UNITA' FORMATIVE MULTIMEDIALI

5.1 TROI – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del prodotto in esercizio a seguito di un malfunzionamento		
Unità di misura	<ul style="list-style-type: none">• Ore lavorative per categoria A²;• Giorno lavorativo negli altri casi	Fonte dati	Strumento di Service Desk di CA
Periodo riferimento	di Mese precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	di Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• <i>Inizio</i> del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)• <i>Termine</i> della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)• <i>TRO</i> Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u>		
Regole campionamento	di Nessuna		
Formula	TROI = termine – inizio – TRO (ore, minuti)		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	Categoria A	Categoria B	Categoria C
	TROI ≤ 4 ore lavorative	TROI ≤ 2 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	TROI ≤ 4 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale “ Inefficacia del servizio di manutenzione correttiva ”		
Eccezioni	Nessuna		

² Per le categorie delle diverse tipologie di errore si faccia riferimento a quanto indicato nell'indicatore DAES – Difettosità in esercizio. Si precisa inoltre che l'orario di riferimento del servizio è dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

6. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

6.1 SLSU – SLITTAMENTO DI UNA SCADENZA DELL'INTERVENTO DI SUPPORTO

Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza dell'intervento di supporto rilevata dal Piano di Intervento o in alternativa assegnata da INAIL (ad es. attivazione di un intervento, consegna di un prodotto, ecc.)		
Unità di misura	Giorno lavorativo		
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista (<i>data_prev</i>) Data effettiva (<i>data_eff</i>) 		
Regole campionamento di	Nessuna		
Formula	$SLSU = data_eff - data_prev$		
Regole arrotondamento di	Nessuna		
Valore di soglia	SLSU = 0		
Azioni contrattuali	Per ciascun giorno lavorativo o frazione di ritardo verrà emesso un rilievo sull'intervento (RLSU)		
Eccezioni	Nessuna		

6.2 NAPS – NON APPROVAZIONE DEI PRODOTTI DI SUPPORTO

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Piena rispondenza ai requisiti dell'intervento di supporto, completezza, rispetto degli standard e linee guida.		
Unità di misura	Numero documenti non approvati	Fonte dati	Documentazione di progetto; note di rilievi
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Prodotti (documenti, studi di fattibilità, prototipi, ecc..) non approvabili/ non accettabili (<i>num_doc_not_appr</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPS = num_doc_not_appr$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	NAPS=0		
Azioni contrattuali	Nel caso di superamento del valore soglia verrà applicata la penale "Prodotto di Supporto non soddisfacente"		
Eccezioni	Nessuna		

6.3 RLSU – RILIEVI SULL'INTERVENTO DI SUPPORTO

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ciascuna lettera Può contenere più rilievi che devono essere conteggiati distintamente. Rientrano in questo indicatore anche gli inadempimenti rispetto alla conformità agli standard, alle linee guida Inail.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'intervento		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'intervento (<i>Nrilievi_Intervento</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante la durata dell'intervento		
Formula	$RLSU = Nrilievi_Intervento$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLSU \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale “Eccesso di rilievi sull'intervento di Supporto” .		
Eccezioni	Nessuna		

