

APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA



INDICE

1.	QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	3
2.	INDICATORI DI QUALITÀ	4
2.1.	IQ01 - Personale della fornitura inadeguato - lotto 1	4
2.2.	IQ01 - Personale della fornitura inadeguato - lotto 2	5
2.3.	IQ02 - Turn over del personale - lotto 1	6
2.4.	IQ02 - Turn over del personale - lotto 2	7
2.5.	IQ03 - Tempestività nella sostituzione di personale - lotto 1	8
2.6.	IQ03 - Tempestività nella sostituzione di personale- lotto 2	9
2.7.	IQ04 - Disponibilità di risorse aggiuntive - lotto 1	10
2.8.	IQ05 -Slittamento delle scadenze temporali - lotto 1	11
2.9.	IQ05 -Slittamento delle scadenze temporali - lotto 2	12
2.10.	IQ06 - Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici - lotto 1	13
2.11.	IQ06 - Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici - lotto 2	14
2.12.	IQ07 - Assenza di rilievi critici nelle Sessioni di VA e PT - lotto 2	15
3.	ARROTONDAMENTI	16
4.	FORMATO DELLE DATE DA RILEVARE	16



1. QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Nella matrice seguente è riportata la corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Lì dove non specificato gli indicatori si riferiscono ad entrambi i lotti e per ognuno, nel seguito del documento, sono trattate le specificità dell'oggetto di fornitura in termini di "periodo di osservazione" e "frequenza di misurazione".

Indicatori di qualità		Azione contrattuale	
		Penale	Verifica conformità
IQ01	Personale della fornitura inadeguato	X	
IQ02	Turn over del personale	X	
IQ03	Tempestività nella sostituzione di personale	X	
IQ04	Disponibilità di risorse aggiuntive (solo per il lotto 1)	X	
IQ05	Slittamento delle scadenze temporali	X	
IQ06	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici		X
IQ07	Assenza di rilievi critici nelle Sessioni di VA1 e PT2 (solo per il lotto 2)	X	

¹ VA = Vulnerability Assessment

² PT = Penetration Test



2. INDICATORI DI QUALITÀ

2.1. IQ01 - Personale della fornitura inadeguato - lotto 1

Con questo indicatore, con riferimento al lotto 1, si misurano le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura ritenute inadeguate da INAIL di cui si dispone la sostituzione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'INAIL.		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite per ogni anno della fornitura su richiesta dell'INAIL (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ01 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.2. IQ01 - Personale della fornitura inadeguato - lotto 2

Con questo indicatore, con riferimento al lotto 2, si misurano le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura ritenute inadeguate da INAIL di cui si dispone la sostituzione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'INAIL.		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Durata verifica/sessione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite per ogni anno della fornitura su richiesta dell'INAIL (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ01 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.3. IQ02 - Turn over del personale - lotto 1

Con questo indicatore, con riferimento al lotto 1, si misurano le sostituzioni, su iniziativa dell'Aggiudicatario e autorizzate dall'INAIL, delle risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa dell'Aggiudicatario.		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite per ogni anno della fornitura su iniziativa dell'Aggiudicatario (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.4. IQ02 - Turn over del personale - lotto 2

Con questo indicatore, con riferimento al lotto 2, si misurano le sostituzioni, su iniziativa dell'Aggiudicatario e autorizzate dall'INAIL, delle risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa dell'Aggiudicatario.		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Durata verifica/ sessione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite per ogni anno della fornitura su iniziativa dell'Aggiudicatario (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.5. IQ03 - Tempestività nella sostituzione di personale - lotto 1

Con questo indicatore, con riferimento al lotto 1, si misura la tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Sostituzione di una nuova risorsa: tempo trascorso tra la richiesta/autorizzazione di INAIL e l'inserimento della risorsa.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	E-mail, verbali, Piano di lavoro , Stato Avanzamento Lavoro
Periodo di osservazione	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data della Richiesta/Autorizzazione di una nuova risorsa³(Data_rich_auth_risorsa)Data di Inserimento della nuova risorsa (Data_inser_risorsa)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse sostituite nel periodo di osservazione a seguito di una richiesta/autorizzazione dell'INAIL.		
Formula	$IQ03 = Data_ins_risorsa - Data_rich_auth_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ03 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

³ Per data richiesta inserimento risorsa si intende la data in cui INAIL, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team.



2.6. IQ03 - Tempestività nella sostituzione di personale- lotto 2

Con questo indicatore, con riferimento al lotto 2, si misura la tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Sostituzione di una nuova risorsa: tempo trascorso tra la richiesta/autorizzazione di INAIL e l'inserimento della risorsa.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	E-mail, verbali, Piano di lavoro, Stato Avanzamento Lavoro
Periodo di osservazione	Durata verifica/sessione	Frequenza di misurazione	Completa esecuzione della verifica/sessione
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data della Richiesta/Autorizzazione di una nuova risorsa⁴(<i>Data_rich_auth_risorsa</i>)Data di Inserimento della nuova risorsa (<i>Data_inser_risorsa</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse sostituite nel periodo di osservazione a seguito di una richiesta/autorizzazione dell'INAIL.		
Formula	$IQ03 = \text{Data_ins_risorsa} - \text{Data_rich_auth_risorsa}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ03 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

⁴ Per data richiesta inserimento risorsa si intende la data in cui INAIL, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team.



2.7. IQ04 - Disponibilità di risorse aggiuntive - lotto 1

Con questo indicatore si misura la disponibilità all'inserimento di risorse aggiuntive nella fornitura a fronte di picchi lavorative/o per l'esecuzione delle attività di "indirizzo e coordinamento della funzione di IT Audit", di cui al paragrafo 3.1.3.3 del Capitolato Tecnico.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro 10 giorni lavoratividalla richiesta.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro/Stato Avanzamento Lavoro
Periodo di osservazione	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di risorse effettivamente allocate entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta (<i>Nrisorse_all</i>)Numero delle risorse richieste nel periodo di rilevazione (<i>Nrisorse_rich</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di risorse aggiuntive e tutte le allocazioni effettive per la gestione delle attività di picco e/o di indirizzo e coordinamento della funzione di IT Auditdel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ04 = \frac{Nrisorse_all}{Nrisorse_rich} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ04 = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.8. IQ05 -Slittamento delle scadenze temporali - lotto 1

Con riferimento al lotto 1, l'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite dal contratto e allegati (es. Capitolato tecnico, Offerta tecnica, ecc..) nonché qualsiasi scadenza temporale pianificata formalmente (ad es. piano di lavoro del servizio, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, verbali, ecc.
Periodo di osservazione per i servizi di It Audit e di Supporto specialistico	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Periodo di osservazione per la Valutazione e gestione dei rischi IT	Durata del servizio	Frequenza di misurazione	Completa esecuzione del servizio
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev).Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff).Numero di scadenze temporali previste nel periodo di riferimento (N_scad).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = \sum_{1}^{N_{scad}} ritardo_{scad}$ <p>Dove</p> $ritardo_{scad_j} = data_{eff_j} - data_{prev_j} \quad (se \ data_{eff} > \ data_{prev})$ $ritardo_{scad_j} = 0 \quad (se \ data_{eff} \leq \ data_{prev})$		
Regole di arrotondamento	Non applicabile		
Valore di soglia	IQ05 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.9. IQ05 -Slittamento delle scadenze temporali - lotto 2

Con riferimento al lotto 2, tale indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite dal contratto e allegati (es. Capitolato tecnico, Offerta tecnica, ecc..) nonché qualsiasi scadenza temporale pianificata formalmente (ad es. piano di lavoro del servizio, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, ecc.
Periodo di osservazione	Durata verifica/sessione	Frequenza di misurazione	Completa esecuzione della verifica/sessione
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev).Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff).Numero di scadenze temporali previste nel periodo di riferimento (N_scad).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = \sum_{1}^{N_{scad}} ritardo_{scad}$ <p>Dove</p> $ritardo_{scad_j} = data_{eff_j} - data_{prev_j} \quad (se \ data_{eff} > \ data_{prev})$ $ritardo_{scad_j} = 0 \quad (se \ data_{eff} \leq \ data_{prev})$		
Regole di arrotondamento	Non applicabile		
Valore di soglia	IQ05 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.10. IQ06 - Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici - lotto 1

Con riferimento al lotto 1, tale indicatore misura la quantità di prodotti consegnati, secondo quanto previsto dal piano di lavoro della fornitura, non affetti da rilievi critici e, pertanto, accettati da INAIL; con "rilievi critici" si intendono i rilievi che impediscono l'approvazione finale di un prodotto o la sua fruizione (ad es., il non rispetto completo dei requisiti stabiliti in fase di definizione dell'intervento, mancanza della trattazione di un argomento previsto).

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere/email/verbali di approvazione o di non approvazione di prodotti
Periodo di osservazione per i servizi di It Audit e Supporto specialistico	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Periodo di osservazione per la Valutazione e gestione dei rischi IT	Durata del servizio	Frequenza di misurazione	Completa esecuzione del servizio
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di prodotti consegnati/riconsegnati non affetti da rilievi critici (<i>Nprodotti_no_rc</i>)Numero di prodotti consegnati/riconsegnati (<i>Nprodotti</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i prodotti previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato.		
Formula	$IQ06 = \frac{Nprodotti_no_rc}{Nprodotti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ06 = 95%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna.		



2.11. IQ06 - Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici - lotto 2

Con riferimento al lotto 2, tale indicatore misura la quantità di prodotti consegnati, secondo quanto previsto dal piano di lavoro della fornitura, non affetti da rilievi critici e, pertanto, accettati da INAIL; con "rilievi critici" si intendono i rilievi che impediscono l'approvazione finale di un prodotto o la sua fruizione (ad es., il non rispetto completo dei requisiti stabiliti in fase di definizione dell'intervento, mancanza della trattazione di un argomento previsto).

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere/email/verbali di approvazione o di non approvazione di prodotti
Periodo di osservazione	Durata verifica/sessione	Frequenza di misurazione	Completa esecuzione del verifica/sessione
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di prodotti consegnati/riconsegnati non affetti da rilievi critici (<i>Nprodotti_no_rc</i>)Numero di prodotti consegnati/riconsegnati (<i>Nprodotti</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i prodotti previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato.		
Formula	$IQ06 = \frac{Nprodotti_no_rc}{Nprodotti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ06 = 95%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna.		



2.12. IQ07 - Assenza di rilievi critici nelle Sessioni di VA e PT - lotto 2

Con riferimento al lotto 2, con tale indicatore si misurano i rilievi critici in termini di "disfunzioni critiche" emerse nel corso delle sessioni di vulnerability e penetration test (per le attività descritte al paragrafo 3.2.3.3.1 e 3.2.3.3.2 del Capitolato tecnico) secondo quanto previsto dal piano di lavoro della fornitura; con "disfunzioni critiche" si intendono le disfunzioni ai sistemi sotto test che compromettono la normale operatività quotidiana di business di INAIL (ad es., l'impossibilità da parte di personale interno ad accedere alle applicazioni di business, inaccessibilità dei siti web di INAIL da parte dell'utente/cittadino).

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Sessioni di VA e PT non affette da disfunzioni critiche.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere/email/reclami utenti interni/reclami utenti esterni
Periodo di osservazione	Durata della sessione	Frequenza di misurazione	Completa esecuzione della sessione
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di rilievi critici in termini di "disfunzioni critiche" emerse nella singola sessione di VA e PT		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	IQ07=numero di rilievi in termini di disfunzioni critiche		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IQ07 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna.		



3. ARROTONDAMENTI

Ai fini della misurazione degli Indicatori di qualità, si precisa che, ad esclusione dei casi espressamente indicati (es. **IQ di slittamento delle scadenze temporali**), eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale:

- per difetto se la seconda cifra decimale è < 5 ;
- per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 5 .

Ad esempio:

- 15,06% diventa 15,1%
- 15,55% diventa 15,6%
- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.

4. FORMATO DELLE DATE DA RILEVARE

In generale, il formato utilizzato per rilevare le date è il seguente: gg/mm/yyyyhh:mm:ss.

Si precisa che, nei casi in cui l'unità di misura sia espressa in giorni (lavorativi o solari), ad esempio **l'IQ05 - Slittamento delle scadenze temporali**, le date da rilevate devono avere il seguente formato: gg/mm/yyyy.