



APPENDICE 3

INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA

PREINFORMATIVA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE, MANUTENZIONE
E SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA GESTIONE E L’EVOLUZIONE DELL’INFRASTRUTTURA
ICT DI INAIL



INDICE

1.	Premessa	3
1.1	Arrotondamenti	3
1.2	Formato delle date da rilevare.....	3
1.3	Variazione prefissata dei valori di soglia e dei tempi massimi di esecuzione	4
1.4	Miglioramento dei valori di soglia.....	4
1.5	Ambiti di applicabilità e azioni contrattuali	4
2.	Indicatori di qualità generali.....	5
2.1	IQ01 - Slittamento delle scadenze temporali.....	5
2.2	IQ02 - Attivazione degli interventi	6
2.3	IQ03 – Adeguatezza del personale.....	7
2.4	IQ04 - Inserimento/sostituzione del personale	8
2.5	IQ05 - Turn over del personale	9
2.6	IQ06 - Qualità della documentazione prodotta	10
2.7	IQ07 – Rilievi sulla fornitura.....	11
2.8	IQ08 - Grado di soddisfazione dei referenti.....	12
3.	Indicatori di qualità di intervento.....	13
3.1	IQ9– Slittamento delle scadenze dell’intervento.....	13
3.2	IQ10 – Rilievi sull’intervento	14
3.3	IQ11 – Difettosità in collaudo	15
4.	Indicatori di qualità operativi	16
4.1	IQ12 – Disponibilità infrastruttura	16
4.2	IQ13 - Disponibilità del servizio.....	18
4.3	IQ14 – Prestazioni del servizio	20
4.4	IQ15 - Aggiornamento del CMDB.....	22
4.5	IQ16 – Rendicontazione delle attività di conduzione ICT	24
4.6	IQ17 – Tempestività nella presa in carico	26
4.7	IQ18 – Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti bloccanti	28
4.8	IQ19 – Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti.....	29
4.9	IQ20 - Efficienza nell’evasione delle Service Request	30
4.10	IQ21 - Efficienza nell’evasione delle richieste di Change	31
4.11	IQ22 - Efficienza nell’esecuzione dei Deploy	32
5.	INDICI DI PRESTAZIONE	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.1	Servizi remunerati in giorni persona	33
5.2	Servizi remunerati a canone	33
5.3	Indici di prestazione per Lotto	33



1. PREMESSA

Il presente documento definisce l'insieme minimo degli Indicatori di qualità della fornitura.

Gli Indicatori di qualità della fornitura e il presente documento potrebbero essere aggiornati a valle dell'aggiudicazione della gara allo scopo di recepire eventuali migliorie proposte in sede di offerta.

INAIL si riserva di modificare l'ID di ciascun Indicatore di qualità (IQxx) a valle dell'aggiudicazione.

Tutti gli Indicatori di qualità dovranno essere riportati nel Piano di Qualità generale da sottoporre all'approvazione di INAIL.

Il Fornitore sarà tenuto, per l'intera durata dei servizi compreso il periodo transitorio, a rendicontare le misure degli Indicatori di qualità (IQ) e degli eventuali Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) proposti dal Fornitore ed accettati da INAIL.

Si precisa che:

- per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevati i dati necessari per misurare gli Indicatori di Qualità
- per ore lavorative si intendono in generale quelle dell'orario di servizio standard (lun-ven 08:00-20:00) o, quando attivato, quelle dell'orario di servizio esteso (lun-ven 08:00-20:00, sab 08:00-13:00). Si precisa che l'orario di servizio da considerare per la risoluzione degli incident a priorità 1 e per le altre attività critiche che saranno effettuate al di fuori dell'orario di servizio standard sulla base di pianificazioni concordate (Deploy infrastrutturali e applicativi) è 24x7;
- per giorno lavorativo si intende un giorno feriale, escludendo quindi la domenica e le festività a carattere nazionale;
- per mese, trimestre e anno si intende il mese, il trimestre e l'anno di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

Si precisa che INAIL, per la prima rilevazione degli Indicatori a periodicità trimestrale, si riserva di estendere 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. Tale meccanismo potrà essere esteso anche agli Indicatori a periodicità differente.

1.1 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione degli Indicatori di qualità, si precisa che, ad esclusione dei casi espressamente indicati (**es. IQ di disponibilità**), eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad un'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%.

1.2 Formato delle date da rilevare

In generale, il formato che dovrà essere utilizzato per rilevare le date è il seguente: gg/mm/yyyy hh:mm:ss.

Si precisa che, nei casi in cui l'unità di misura sia espressa in giorni (lavorativi o solari), ad esempio **l'IQ01 – Slittamento delle scadenze temporali**, dovrà essere utilizzato il seguente formato: gg/mm/yyyy.



1.3 Variazione prefissata dei valori di soglia e dei tempi massimi di esecuzione

Come meglio specificato nel seguito, per alcuni Indicatori di qualità è previsto che, qualora richiesto da INAIL, possano essere applicate variazioni dei valori di soglia e dei tempi massimi prefissati sulla base della "Fascia IQ" cui sono associati.

Salva diversa indicazione, tali variazioni saranno operate per l'intero periodo di riferimento e comporteranno la remunerazione dei servizi attraverso i corrispettivi unitari associati alla "Fascia IQ" di riferimento.

Si ritiene utile specificare che:

- gli Indicatori di Qualità generali e gli Indicatori di Qualità di intervento non sono associati ad una "Fascia IQ"
- gli Indici di prestazione di cui al successivo paragrafo 5, ferma restando l'eventuale variazione dei valori di soglia e/o dei tempi massimi prefissati per gli IQ correlati in funzione della "Fascia IQ", sono efficaci a partire dal termine del periodo transitorio.

1.4 Miglioramento dei valori di soglia

Nel caso in cui il Fornitore proponga, in fase di gara, il miglioramento dei valori di soglia prefissati per gli Indicatori di qualità operativi, tali nuovi valori di soglia saranno utilizzati per i relativi Indicatori di qualità operativi per tutta la durata contrattuale.

1.5 Ambiti di applicabilità e azioni contrattuali

Gli Indicatori di qualità generali e di intervento sono applicabili, a seconda del caso, al complesso della fornitura e al singolo intervento secondo la matrice di associazione riportata nel seguito.

Per alcuni Indicatori di qualità operativi sono individuate due distinte frequenze di rendicontazione: mensile e trimestrale. Per tali IQ le azioni contrattuali, anche se riferite a ciascuna rilevazione mensile compresa nel trimestre, sono applicate al termine del trimestre di riferimento.



2. INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI

2.1 IQ01 - Slittamento delle scadenze temporali

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite nel contratto e allegati (es. Capitolato tecnico, Offerta tecnica, ecc.), nonché qualsiasi scadenza temporale pianificata formalmente (ad es. piano di lavoro, scheda intervento, ecc.), ad eccezione di quelle rilevate con l'IQ09 –Slittamento delle scadenze dell'intervento.

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, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione o Fornitore, ecc.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	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	$IQ01 = \sum_1^{N_scad} ritardo_scad_j$ <p><i>Dove</i> ritardo_scad_j = data_eff_j – data_prev_j (se data_eff > data_prev) ritardo_scad_j = 0 (se data_eff ≤ data_prev)</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ01 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili con scadenza trimestrale, a partire dalla fine del periodo transitorio		



2.2 IQ02 - Attivazione degli interventi

Con questo indicatore si misura la tempestività di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta di INAIL, valido per tutti i servizi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta di INAIL		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione o Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data della richiesta di attivazione di un intervento (A)¹Data di attivazione dell'intervento (B)²Numero totale di interventi attivati nel periodo di riferimento (C)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = \sum_{j=1}^C rit_attiv_j$ <p>dove: $T_attiv_j = B_j - A_j$ $rit_attiv_j = 0$ se $T_attiv_j \leq 5$ giorni lavorativi $rit_attiv_j = T_attiv_j - 5$ giorni lavorativi se $T_attiv_j > 5$ giorni lavorativi</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili con scadenza trimestrale a partire dalla fine del periodo transitorio		

¹ Per data della richiesta di attivazione di un intervento si intende la data della comunicazione, da parte di INAIL, dell'intervento/attività da effettuare.

² Per data di attivazione dell'intervento si intende la data di inserimento dell'intervento sul prodotto di PPM in uso presso INAIL.



2.3 IQ03 – Adeguatezza del personale

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura, compresi i Referenti nonché eventuali referenti aggiuntivi proposti in gara.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta di INAIL		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione o dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di:<ul style="list-style-type: none">○ risorse impegnate nell'erogazione dei servizi remunerati a canone○ Referenti della fornitura○ eventuali referenti aggiuntividi cui è richiesta la sostituzione nel periodo di riferimento (A)• Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona di cui è richiesta la sostituzione nel periodo di riferimento (B)¹		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ03.1 = A IQ03.2 = B		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ03.1 <= 1 IQ03.2 <= 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta: <ul style="list-style-type: none">• IQ03.1, emissione di un rilievo per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia• IQ03.2, mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione L1-IP1 e L2-IP1, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Si precisa che, relativamente agli interventi, l'indicatore prende in esame la figura del referente per il progetto ovvero il personale presente in via continuativa presso la sede di INAIL



2.4 IQ04 - Inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, nonché i Referenti e/o eventuali referenti aggiuntivi proposti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, e-mail, verbali, consuntivazione mensile, presenze presso i team (<i>eventuali fogli firma</i>), strumenti resi disponibili dall'Amministrazione o dalFornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data richiesta inserimento/sostituzione¹ (A) Data effettiva di inserimento/sostituzione² (B) Tempo necessario a INAIL per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (C) Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (D) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = \sum_{j=1}^D \text{ritardo_in } s_j$ <p>dove:</p> <p>$\text{durata_ins}_j = B - A - C$</p> <p>$\text{valorelimite_ins} = 5 \text{ giorni lavorativi}$</p> <p>$\text{ritardo_ins}_j = 0$ se $\text{durata_ins}_j \leq \text{valorelimite_ins}$</p> <p>$\text{ritardo_ris}_j = \text{durata_ins}_j - \text{valorelimite_ins}$ se $\text{durata_ins}_j > \text{valorelimite_ins}$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ04 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo eccedente il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per data richiesta inserimento/sostituzione si intende la data in cui INAIL, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne autorizza l'inserimento nel team.

² Per data effettiva di inserimento/sostituzione si intende la data in cui il fornitore rende effettivamente disponibile presso il team la risorsa ritenuta idonea da INAIL.



2.5 IQ05 - Turn over del personale

Con questo Indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, ai Referenti della fornitura, nonché a eventuali referenti e/o ruoli aggiuntivi proposti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Numero risorse	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione o dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (Nrisorse_sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	Numero di risorse sostituite		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ05 <= 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione delle penali per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none">o Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate da INAIL, non contribuiscono al superamento del valore di soglia;o eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al superamento del valore di soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</u><ul style="list-style-type: none">a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con INAIL, come indicato nello schema di contratto;b) ogni dimissione/licenziamento siano opportunamente documentati.		



2.6 IQ06 - 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.

Il presente indicatore non conteggia eventuali problemi sulla documentazione di intervento rilevati attraverso l'IQ10 – Rilievi sull'intervento.

Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, sono conteggiate tutte le rielaborazioni.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione o dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte di INAIL (A)Numero totale di documenti consegnati (B)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ06 = \frac{A}{B} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ06 ≤ 10,0%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni 10%, o frazione, eccedente il valore di soglia stesso		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili con scadenza trimestrale a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



2.7 IQ07 – Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente Indicatore sono conteggiati i rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura, nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal Capitolato tecnico, dal Contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro. Ad esempio, si ritiene utile rammentare che, se indicato nell'Offerta tecnica l'impegno ad adottare Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA), il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti è oggetto di rilievo, a partire dalla fine del periodo transitorio.

Il presente indicatore non conteggia eventuali rilievi conteggiati attraverso l'IQ10 – Rilievi sull'intervento.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo, Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione e o dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero rilievi emessi nel periodo di riferimento (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ07 = A		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ07 ≤ 4		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili con scadenza trimestrale a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



2.8 IQ08 - Grado di soddisfazione dei referenti

La rilevazione dovrà essere effettuata in base allo standard UNI 11098 – *Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli Indicatori del relativo processo*.

I questionari dovranno essere sottoposti all'approvazione di INAIL.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	La soddisfazione dell'utente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte sono utilizzati <u>tutti i numeri positivi su scala da 1 a 10</u>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero risposte positive (<i>risposte con valore ≥ 7</i>) di un questionario (A) • Numero di domande del questionario (B) • Numero totale di questionari compilati (C) 		
Regole di campionamento	Il campione è concordato con INAIL e/o con l'Amministrazione		
Formula	$IQ08 = \frac{\sum_1^C A_i}{B \times C} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ08 \geq 80%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni 1%, o frazione, peggiorativo rispetto al valore di soglia stesso		
Eccezioni	Si precisa che la valutazione relativa all'ultimo semestre contrattuale è anticipata allo scadere del quarto mese, ferma restando la consegna dei risultati entro la fine del mese successivo		



3. INDICATORI DI QUALITÀ DI INTERVENTO

3.1 IQ9– Slittamento delle scadenze dell'intervento

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite per l'intervento, compresa la consegna del Piano di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale dell'intervento (consegna/riconsegna Piano di lavoro, Piano della Qualità di progetto, prodotti di fase, ecc.) stabilita dal contratto e/o da una scheda di intervento e/o dal piano di lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Scheda intervento, e-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione o dal Fornitore, ecc.
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'intervento
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, di esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev) Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff) Numero di scadenze previste per la fase dell'intervento (C)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	Dove $IQ9 = \sum_1^C ritardo_scad_j$ $ritardo_scad_j = data_eff_j - data_prev_j \quad (se \ data_eff > \ data_prev)$ $ritardo_scad_j = 0 \quad (se \ data_eff \leq \ data_prev)$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ9 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni 1%, o frazione, peggiorativo rispetto al valore di soglia stesso, nonché il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione L1-IP1 o L2-IP1, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



3.2 IQ10 – Rilievi sull'intervento

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo sull'intervento, comprendendo eventuali rilievi sulla documentazione prodotta (Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti).

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti correlati all'intervento		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo, Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione o dal Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'intervento
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi (A).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ10 = N_{rilievi_Intervento}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ10 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



3.3 IQ11 – Difettosità in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti dal Fornitore appartenenti al piano di test che danno esito negativo		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo	Fonte dati	Piano di Test Rapporto di collaudo E-mail Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione o dal Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo
Dati da rilevare	Numero di casi di test eseguiti in collaudo che hanno dato esito negativo (A) Numero di casi di test eseguiti in collaudo (B)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ11 = (A/B) * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ11 \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni 2%, o frazione, eccedente il valore di soglia stesso		
Eccezioni	Nessuna		



4. INDICATORI DI QUALITÀ OPERATIVI

Nel seguito sono riportati gli Indicatori di qualità operativi.

4.1 IQ12 – Disponibilità infrastruttura

La disponibilità dell'infrastruttura misura la percentuale di tempo in cui non si manifestano disservizi, rispetto alla fascia oraria di osservazione, per le varie tipologie di elementi che la costituiscono (sistemi fisici e logici, storage, apparati di rete, sistemi operativi, Application Server, Database, ecc.), nel seguito definite anche componenti infrastrutturali (CI). L'elenco aggiornato delle componenti infrastrutturali verrà definito a inizio fornitura. INAIL si riserva di modificare nel corso della durata contrattuale la classificazione precedentemente indicata.

Il calcolo della disponibilità del singolo sistema è effettuato sulla base dei dati rilevati attraverso la piattaforma di monitoraggio e controllo della Service Control Room dell'Istituto. In particolare, si rappresenta che l'indicatore sarà calcolato sulla base del polling effettuato sulla macchina con una di frequenza 5 minuti. Qualora il servizio SNMP si dovesse bloccare, la macchina sarà considerata irraggiungibile.

Affinché l'indicatore risulti veritiero, è fondamentale che il Fornitore comunichi preventivamente, direttamente o tramite l'Amministrazione, al team di gestione della Service Control Room (SCR) tutti i fermi per manutenzione programmata. In assenza di comunicazione, l'elemento sarà considerato indisponibile.

Per tutte le componenti non ancora gestite nell'ambito della Service Control Room dell'Istituto, il calcolo della disponibilità sarà effettuato attraverso gli strumenti resi disponibili dal Fornitore. Nel corso della fornitura, INAIL si riserva di sostituire gli strumenti del Fornitore, adottando propri strumenti di monitoraggio, resi disponibili e configurati da INAIL medesima o da terzi da essa designati.

Ai fini della definizione del tempo di disponibilità previsto, sono definite le seguenti classificazioni, cui corrispondono diversi livelli di servizio:

- disponibilità sistemi di esercizio;
- disponibilità sistemi non di esercizio (certificazione e collaudo).

La disponibilità dei sistemi di esercizio è quella prevista dalla certificazione "TIA 942B: 2017 Rating 3".

Si precisa che la misurazione della disponibilità infrastrutturale dovrà essere effettuata:

- valorizzando la disponibilità giornaliera prevista per ciascuna tipologia di elemento, pari rispettivamente a H24x7 per i sistemi di esercizio e a Lun-Ven 08:00 – 20:00 per i sistemi non di esercizio;
- al netto delle indisponibilità non imputabili al Fornitore (ad esempio fermi per manutenzione programmata comunicati);
- valorizzando tutte le grandezze in secondi.

La misurazione dell'Indicatore è articolata in due fasi:

1. la prima è volta a verificare il raggiungimento del valore obiettivo prefissato (IQ12s) per ciascun sistema - dove per "s" si intende l'identificativo del sistema stesso (es. host name) - in funzione della classificazione dello stesso;
2. la seconda è volta a calcolare lo scostamento complessivo ai fini dell'applicazione delle relative azioni contrattuali (IQ12).

Nella scheda successiva sono riportate le modalità di rilevazione dell'indicatore tenendo conto di tali fasi.



Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità infrastruttura		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Frequenza di rendicontazione		Mensile per l'andamento del livello di servizio Trimestrale per l'applicazione delle azioni contrattuali	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo di indisponibilità effettiva (in sec) del sistema "s" nel periodo di riferimento (A) - Tempo di disponibilità attesa (in sec) del sistema "s" nel periodo di riferimento (B) - Numero di sistemi oggetto di rilevazione nel periodo di riferimento (j) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	<p>Per il calcolo della disponibilità effettiva del singolo sistema ai fini della verifica del raggiungimento del relativo valore obiettivo:</p> $IQ12.s = \frac{B - A}{B} \times 100$ <p>Per la misurazione relativa al rispetto del valore di soglia e l'applicazione delle azioni contrattuali:</p> $IQ12 = \sum_{s=1}^j Scost_{IQ12.s}$ <p>Dove $Scost_{IQ12.s} = 0$ (se $IQ12.s \geq \text{val. obiet.t.s}$) $Scost_{IQ12.s} = \text{val. obiet.t.s} - IQ12.s$ (se $IQ12.s < \text{val. obiet.t.s}$)</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valori obiettivo			
Classificazione	Disponibilità prevista	Valore obiettivo	
Sistema di esercizio	H24x7	IQ12.s \geq 99,80%	
Sistema non di esercizio	Lun-Ven 8.00- 20.00	IQ12.s \geq 98,60%	
Valore di soglia	IQ12 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	<p>Le azioni contrattuali sono applicabili trimestralmente a partire dalla data di fine del periodo transitorio.</p> <p>Si precisa che, nel caso in cui la mancata Disponibilità dell'infrastruttura misurata da IQ12 comporti il mancato rispetto della Disponibilità del Servizio, prevale l'azione contrattuale prevista per l'IQ13 - Disponibilità del servizio, nei limiti ed in base a quanto specificato nella relativa descrizione. Inoltre, nel caso in cui l'indisponibilità dell'infrastruttura misurata da IQ12 comporti il mancato rispetto delle Prestazioni del Servizio, prevale l'azione contrattuale prevista per l'IQ14 Prestazioni del servizio, nei limiti ed in base a quanto specificato nella relativa descrizione.</p>		



4.2 IQ13 - Disponibilità del servizio

L'indicatore rileva la disponibilità di ciascun servizio lato End User, ossia la percentuale di transazioni che hanno prodotto codici di errore ovvero che non hanno fornito risposta rispetto al totale delle transazioni eseguite nel periodo.

La disponibilità dei servizi sarà misurata attraverso strumenti di monitoraggio di End User Experience.

In particolare, il calcolo della disponibilità del singolo servizio sarà basato sui dati rilevati dal Sistema di Monitoraggio, che a tal fine utilizza meccanismi automatici di esecuzione di un set definito di transazioni e ne verifica la corretta esecuzione. Ai fini del calcolo dell'indicatore, verrà preso in considerazione un solo scenario di utilizzo rappresentativo della disponibilità del servizio, come a mero titolo di esempio la navigazione nelle pagine di un sito, l'autenticazione di un utente registrato, ecc.

Gli scenari di utilizzo per i diversi servizi saranno definiti da INAIL e concordati con il Fornitore. INAIL si riserva la possibilità di modificare tali scenari nel corso della Fornitura, nonché di introdurre più scenari di utilizzo per il medesimo servizio.

La rilevazione dell'indicatore sarà effettuata escludendo le indisponibilità non imputabili al Fornitore (es: fermi per manutenzione programmata, interruzioni del servizio per errori delle applicazioni, ecc.). Si precisa che le interruzioni del servizio per errori delle applicazioni legati a modifiche testate con esito positivo in ambiente di collaudo saranno imputate all'infrastruttura.

Si evidenzia che l'indisponibilità di alcune componenti infrastrutturali (es. infrastruttura DB server) potrebbe causare l'indisponibilità di tutti i servizi da esse ospitati. Pertanto, ai fini del calcolo dell'indicatore, saranno considerate le indisponibilità di tutti i servizi impattati.

In tale evenienza, per il solo intervallo di indisponibilità del/dei servizio/i coincidente con l'intervallo di indisponibilità dell'infrastruttura, saranno applicate le azioni contrattuali previste per **l'IQ13 – Disponibilità del servizio** e non saranno invece applicate, per i soli sistemi che ospitano tali servizi, le azioni contrattuali previste per **l'IQ12 – Disponibilità infrastruttura**.

Ai fini della definizione del Tempo di disponibilità previsto sono definite le seguenti classificazioni, cui corrispondono diversi livelli di servizio:

- servizi critici;
- servizi non critici.

INAIL comunicherà ad inizio attività l'elenco dei servizi/applicazioni da prendere a riferimento per la rilevazione del presente indicatore, con l'indicazione della criticità dei singoli servizi. Nel corso della fornitura, tale elenco potrà variare, come pure la criticità dei singoli servizi. La rilevazione dell'indicatore per i nuovi servizi/applicazioni ed i nuovi livelli di servizio entreranno in vigore dal mese successivo alla comunicazione.

Ai fini della disponibilità del servizio vanno considerati gli orari di effettiva erogazione dei servizi/applicazioni definiti nel Catalogo dei servizi o comunicati dall'Istituto al Fornitore.

La misurazione dell'Indicatore è articolata in due fasi:

1. la prima è volta a verificare il raggiungimento del valore obiettivo prefissato per ciascun servizio (IQ13.x), in funzione della fascia oraria di rilevazione;
2. la seconda è volta a calcolare lo scostamento complessivo ai fini dell'applicazione delle relative azioni contrattuali (IQ13).

Nella scheda successiva sono riportate le modalità di rilevazione dell'indicatore tenendo conto di tali fasi.



Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità del servizio		
Unità di misura	Frazione di punto percentuale	Fonte dati	Strumenti resi disponibili da INAIL
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Frequenza di rendicontazione	Mensile per l'andamento del livello di servizio Trimestrale per l'applicazione delle azioni contrattuali		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero totale di transazioni che hanno prodotto codici di errore, ovvero che non hanno fornito risposta, eseguite nel periodo di riferimento, in funzione della classificazione dei servizi e della fascia oraria di rilevazione (A) • Numero totale di transazioni eseguite nel periodo di riferimento, in funzione della classificazione dei servizi e della fascia oraria di rilevazione (B) • Numero di servizi oggetto di rilevazione nel periodo di riferimento (j) 		
Regole di campionamento	Transazioni "campione" individuate da INAIL e concordate con il Fornitore. Lo scenario di utilizzo definito per il servizio sarà eseguito con una frequenza di 5 minuti. Per i servizi/applicazioni che hanno un basso tasso di utilizzo, potrà essere concordata una frequenza inferiore.		
Formule	<p>Per il calcolo della disponibilità effettiva del singolo servizio, ai fini della verifica del raggiungimento del relativo valore obiettivo:</p> $IQ13.x = \frac{B - A}{B} \times 100$ <p>Per la misurazione relativa al rispetto del valore di soglia e l'applicazione delle azioni contrattuali:</p> $IQ13 = \sum_{x=1}^j Scost_{IQ13.x}$ <p>Dove</p> $Scost_{IQ13.x} = 0 \quad (\text{se } IQ13.x \geq \text{val. obiet. } x)$ $Scost_{IQ13.x} = \text{val. obiet. } x - IQ13.x \quad (\text{se } IQ13.x < \text{val. obiet. } x)$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valori obiettivo			
Classificazione	Disponibilità prevista	Valore obiettivo	
Servizio critico	H24x7	IQ13.x ≥ 99,70%	
Servizio non critico	Lun-Ven 8.00- 20.00	IQ13.x ≥ 99,40%	
Valore di soglia	IQ13 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione L1 - IP2, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili con scadenza trimestrale a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.3 IQ14 – Prestazioni del servizio

L'indicatore rileva le prestazioni di ciascun servizio lato End User, ossia la percentuale di transazioni che rispettano il tempo massimo di esecuzione (tempo target) fissato per ciascuna transazione "campione" rispetto al totale delle transazioni eseguite nel periodo. La rilevazione sarà effettuata sulle transazioni effettivamente andate a buon fine.

La disponibilità dei servizi sarà misurata attraverso strumenti di monitoraggio di End User Experience.

In particolare, il calcolo delle prestazioni del singolo servizio sarà basato sui dati rilevati dal Sistema di Monitoraggio, che a tal fine utilizza meccanismi automatici di esecuzione di un set definito di transazioni e ne verifica i tempi di esecuzione. Ai fini del calcolo dell'indicatore, verrà preso in considerazione un solo scenario di utilizzo rappresentativo della disponibilità del servizio, come a mero titolo di esempio la navigazione nelle pagine di un sito, l'autenticazione di un utente registrato, ecc.

Gli scenari di utilizzo per i diversi servizi saranno definiti da INAIL e concordati con il Fornitore. INAIL si riserva la possibilità di modificare tali scenari nel corso della Fornitura, nonché di introdurre più scenari di utilizzo per il medesimo servizio. Salvo diversa indicazione di INAIL, i servizi su cui effettuare la rilevazione saranno i medesimi su cui è effettuata la rilevazione **dell'IQ13 – Disponibilità del Servizio**.

La rilevazione dell'indicatore sarà effettuata escludendo i degni prestazionali e le indisponibilità non imputabili al Fornitore.

Si evidenzia che l'indisponibilità di alcune componenti infrastrutturali (es. uno o più sistemi che compongono una farm) potrebbe causare un degrado delle prestazioni di tutti i servizi da esse ospitati. In tale evenienza, per il solo intervallo di degrado delle prestazioni del/dei servizio/i coincidente con l'intervallo di indisponibilità di tali componenti infrastrutturali, saranno applicate le azioni contrattuali previste per **I'IQ14 – Prestazioni del servizio** e non saranno applicate, per i soli sistemi che ospitano tali servizi, le azioni contrattuali previste per **I'IQ12 – Disponibilità infrastruttura**.

La misurazione dell'Indicatore è articolata in due fasi:

1. la prima è volta a verificare il raggiungimento del valore obiettivo prefissato per ciascun servizio (IQ14.x) in funzione della fascia oraria di rilevazione;
2. la seconda è volta a calcolare lo scostamento complessivo ai fini dell'applicazione delle relative azioni contrattuali (IQ14).

Nella scheda successiva sono riportate le modalità di rilevazione dell'indicatore tenendo conto di tali fasi.



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Prestazioni del servizio		
Unità di misura	Frazione di punto percentuale	Fonte dati	Strumenti resi disponibili da INAIL
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Frequenza di rendicontazione	Mensile per l'andamento del livello di servizio Trimestrale per l'applicazione delle azioni contrattuali		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di transazioni, eseguite nel periodo di riferimento, il cui tempo effettivo di esecuzione è risultato superiore al tempo target definito per la singola transazione, in funzione della classificazione dei servizi e della fascia oraria di rilevazione (A) Numero totale di transazioni, eseguite nel periodo di riferimento, in funzione della classificazione dei servizi e della fascia oraria di rilevazione (B) Numero di servizi oggetto di rilevazione nel periodo di riferimento (j) 		
Regole di campionamento	Transazioni "campione" individuate da INAIL e concordate con il Fornitore. Lo scenario di utilizzo definito per il servizio sarà eseguito con una frequenza di 5 minuti. Per i servizi/applicazioni che hanno un basso tasso di utilizzo, potrà essere concordata una frequenza inferiore.		
Formula	<p>Per il calcolo delle prestazioni effettive del singolo servizio, ai fini della verifica relativa al raggiungimento del singolo valore obiettivo:</p> $IQ14.x = \frac{B - A}{B} \times 100$ <p>Per la misurazione relativa al rispetto del valore di soglia e l'applicazione delle azioni contrattuali:</p> $IQ14 = \sum_{x=1}^j Scost_{IQ14.x}$ <p>Dove</p> $Scost_{IQ14.x} = 0 \quad (\text{se } IQ14.x \geq \text{val. obiet.t.})$ $Scost_{IQ14.x} = \text{val. obiet.t.} - IQ14.x \quad (\text{se } IQ14.x < \text{val. obiet.t.})$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valori obiettivo			
Classificazione	Disponibilità prevista	Valore obiettivo	
Servizio critico	H24x7	IQ14.x ≥ 95,00%	
Servizio non critico	Lun-Ven 8.00- 20.00	IQ14.x ≥ 94,00%	
Valore di soglia	IQ14 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione L1 - IP2, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili con scadenza trimestrale a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.4 IQ15 - Aggiornamento del CMDB

È richiesto che il Fornitore effettui gli aggiornamenti del Configuration Management Data Base (CMDB), sulla base di quanto previsto dal processo di gestione della configurazione, sia per i Configuration Item (CI) che avrà direttamente in carico che per gli altri.

L'indicatore misura l'accuratezza di tali aggiornamenti, fermo restando che il controllo sullo stato e sulla qualità dei medesimi potrà essere effettuato da INAIL anche attraverso verifiche a campione o attività di auditing.

Si precisa che, ai fini del calcolo della metrica, la mancanza o non correttezza di un attributo su un Configuration Item (CI), rispetto al set di attributi definiti all'interno del Data Model del CMDB di INAIL, dovrà essere considerato alla stregua della mancanza del CI.

Il Data Model del CMDB di INAIL prevede attualmente le seguenti famiglie di CI:

- Servizi,
- Applicazioni,
- Sistemi Operativi,
- Application Server,
- Database,
- Server fisici,
- Server virtuali,
- Cluster,
- Storage,
- Apparati di rete.

I CI ed i relativi attributi, oggetto di misurazione attraverso il presente IQ, saranno aggiornati a inizio fornitura. Inoltre potranno essere implementati nel corso della durata contrattuale e comunicati al Fornitore. La rilevazione dell'indicatore per i nuovi CI entrerà in vigore dal mese successivo alla comunicazione.



Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Completezza e correttezza delle informazioni contenute nel CMDB		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Frequenza di misurazione		Mensile per l'andamento del livello di servizio Trimestrale per l'applicazione delle azioni contrattuali	
Dati da rilevare	Numero di elementi di configurazione mancanti o non corretti per responsabilità del Fornitore (A) Numero di elementi di configurazione presenti nel CMDB (B)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ15 = (A/B) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ15 \leq 1\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili con scadenza trimestrale a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.5 IQ16 – Rendicontazione delle attività di conduzione ICT

Come specificato al par. 4.1.4.1 del Capitolato Tecnico, al Fornitore è richiesto di effettuare la tracciatura e la rendicontazione puntuale delle attività di conduzione ICT, classificate nelle categorie “Conduzione ordinaria”, “Change standard” e “Change non standard”.

La enumerazione delle attività di conduzione ICT e la relativa distinzione in attività di conduzione base, change standard e change non standard sarà concordata con l’Istituto a inizio fornitura.

La tracciatura delle attività comprende l'identificazione dell'attività, l'apparato su cui viene effettuata e la quantificazione dell'impegno in giorni/persona. La tracciatura dovrà essere effettuata su base apparato. L'impegno relativo ad attività cumulative, ossia che coinvolgono più apparati, ai fini della rendicontazione dovrà essere ripartito dal Fornitore tra gli apparati interessati.

In particolare, per la rendicontazione delle attività di conduzione ICT dovrà essere seguito il seguente schema: sull'apparato Apparato_j, appartenente ad una delle classi/tipologie Classe_Apparato_j definite al par. 7.3.2 del Capitolato Tecnico, il Fornitore eseguirà delle attività Attivita_j, ciascuna appartenente ad una delle categorie Categoria_Activita_j, impiegando un certo numero di giorni/persona N_giornipersona_RP_j di una o più delle tipologie di risorse professionali RP_j che il Fornitore utilizzerà per l'erogazione dei servizi di conduzione ICT remunerati a canone.

Si precisa che per i “Change non standard” le tipologie di risorse professionali da utilizzare sono quelle previste al par. 6.1.4 del Capitolato Tecnico per i servizi di supporto specialistico all'implementazione dei progetti di IT Innovation.

L'indicatore IQ16 misura la completezza e l'accuratezza della rendicontazione delle attività di conduzione ICT.

Il controllo sullo stato e sulla qualità di tali rendicontazioni potrà essere effettuato da INAIL anche attraverso verifiche a campione o attività di auditing.

Si precisa che, ai fini del calcolo della metrica, la mancanza o la non correttezza di una singola informazione relativa ad un'attività, rispetto al totale delle informazioni richieste per la rendicontazione, dovrà essere considerata come mancata rendicontazione dell'attività stessa.

Nel corso della fornitura la classificazione delle attività sarà sviluppata ed affinata in maniera incrementale, con l'aggiunta progressiva e/o la specificazione di tutte le attività di cui dovesse emergere l'esigenza in corso di esecuzione. Ogni cambiamento di classificazione o metodologia di tracciatura sarà concertato fra la Committente e il Fornitore e formalizzato in apposito verbale. Ai fini della rilevazione, i cambiamenti avranno effetto dal mese successivo alla formalizzazione dei medesimi.



Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Completezza delle informazioni contenute nel rendiconto delle attività di conduzione		
Unità di misura	Adimensionale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività, piani di lavoro
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile per l'andamento del livello di servizio Trimestrale per l'applicazione delle azioni contrattuali
Dati da rilevare	Numero di attività operative mancanti o non corrette (AM) Numero di attività operative effettuate (AE)		
Regole di campionamento	Da definire all'inizio della fornitura all'atto della definizione del metodo di rilevazione di tutti gli indicatori		
Formula	$IQ16 = (AM/AE) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ16 \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione L1 – IP2, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili con scadenza trimestrale a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		



4.6 IQ17 – Tempestività nella presa in carico

L'indicatore si riferisce alla tempestività nella presa in carico dei ticket pervenuti dalle strutture di I livello (Service Desk e Service Control Room) e dei ticket di Change, oltre che delle segnalazioni effettuate direttamente dagli utenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività nella presa in carico dei malfunzionamenti/Service Request/Change/ Problem dal momento dell'assegnazione al gruppo di II livello		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	▪ Sistema di ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>N_presi_car = numero malfunzionamenti/service request/change/problem presi in carico da un operatore con $t_presa_car \leq t_limite_j$ (con $j = 1, 2, \dots, 8$)</p> <p>$N_segnalati$ = numero totale di malfunzionamenti/service request/change/problem assegnati al gruppo di II livello</p> <p>Per ciascun malfunzionamento/service request/change/problem dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo di avvenuta segnalazione al gruppo di II livello: Data, ora e minuti (T_inizio) • Presa in carico della segnalazione da parte di un operatore di II livello: Data, ora e minuti (T_fine) • Tempo di sospensione della presa in carico per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> ($T_sospensione$) <p>Con: t_presa_car (in ore lavorative) = $T_fine - T_inizio$ (al netto di $T_sospensione$)</p> <p>Le grandezze "N_presi_car" e "$N_segnalati$" dovranno essere distinte per i 4 insiemi: malfunzionamenti, Service request, change e problem</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TPCD_{Malfunzionamenti} = (N_presi_car_{Malfunzionamenti} / N_segnalati_{Malfunzionamenti}) * 100$ $TPCD_{ServiceRequest} = (N_presi_car_{ServiceRequest} / N_segnalati_{ServiceRequest}) * 100$ $TPCD_{change} = (N_presi_car_{change} / N_segnalati_{change}) * 100$ $TPCD_{problem} = (N_presi_car_{problem} / N_segnalati_{problem}) * 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valori limite	Malfunzionamenti Major / Priorità 1	$t_limite1 = 10$ minuti lavorativi	
	Malfunzionamenti Altre Priorità	$t_limite2 = 3$ ore lavorative	
	Request Priorità 1	$t_limite3 = 90$ minuti lavorativi	
	Request Altre Priorità	$t_limite4 = 10$ ore lavorative	
	Change Priorità 1	$t_limite5 = 3$ ore lavorative	
	Change Altre Priorità	$t_limite6 = 10$ ore lavorative	
	Problem Priorità 1	$t_limite7 = 3$ ore lavorative	



	Problem Altre Priorità	t_limite8 = 10 ore lavorative
Valore di soglia	Major / Priorità 1	$TPCD_{\text{Malfunzionamenti}} \geq 98\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite1}}$ $TPCD_{\text{ServiceRequest}} \geq 95\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite3}}$ $TPCD_{\text{change}} \geq 95\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite5}}$ $TPCD_{\text{problem}} \geq 95\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite7}}$
	Altre Priorità	$TPCD_{\text{Malfunzionamenti}} = 100\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite2}}$ $TPCD_{\text{ServiceRequest}} = 100\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite4}}$ $TPCD_{\text{change}} = 100\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite6}}$ $TPCD_{\text{problem}} = 100\%$ con $t_{\text{presa_car}} \leq t_{\text{limite8}}$
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto	
Eccezioni	Nessuna	



4.7 IQ18 – Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti bloccanti

L'indicatore si riferisce alla tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti bloccanti (incident major e/o con priorità 1) segnalati dal Service Desk o dalla Service Control Room.

Si fa presente che il tempo di risoluzione atteso per tutti i malfunzionamenti bloccanti è inferiore o uguale a 4 ore lavorative. Per i malfunzionamenti bloccanti relativi ai servizi trapianti e trasfusioni erogati per il Ministero della Salute, che sono servizi molto critici, il tempo di risoluzione atteso è inferiore o uguale a 0,5 ore lavorative. Si precisa che per tali servizi è operativa una soluzione di Business Continuity in modalità active-active. Il rispetto del tempo di risoluzione atteso potrà quindi essere garantito anche attraverso tale soluzione.

INAIL si riserva di richiedere tempi di risoluzione attesi inferiori alle 4 ore lavorative anche per altri servizi ad elevata criticità che dovesse implementare o prendere in carico nel corso del contratto, per cui sia operativa la soluzione di Business Continuity in modalità active-active.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti a priorità 1.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_malfunz_bloc_ris = numero malfunzionamenti bloccanti risolti con $t_{risol} \leq t_{limite1}$ o $t_{limite2}$ N_malfunz_bloc_tot = numero totale di malfunzionamenti bloccanti gestiti nel periodo di riferimento Per ciascun malfunzionamento bloccante dovranno essere rilevate le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none">• Avvio del processo di lavorazione e analisi del malfunzionamento (escluso il tempo di presa in carico): Data, ora e minuti (T_{inizio})• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine risoluzione (T_{fine})• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> ($T_{sospensione}$)• Tempo in carico ai team di III livello acquisiti tramite altri contratti ($T_{III_livello}$) Con: t_{risol} (in ore lavorative) = $T_{fine} - T_{inizio}$ (al netto di $T_{sospensione}$ e $T_{III_livello}$)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRDB = (N_malfunz_bloc_ris / N_malfunz_bloc_tot) * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore limite	Per tutti i malfunzionamenti bloccanti: $t_{limite1} = 4$ ore lavorative Solo per i malfunzionamenti bloccanti relativi ai servizi trapianti e trasfusioni erogati per il Ministero della Salute: $t_{limite2} = 0,5$ ore lavorative		
Valore di soglia	TRDB $\geq 98\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione L1 – IP3, come specificato nel contratto		
Eccezioni	nessuna		



4.8 IQ19 – Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti

L'indicatore si riferisce alla tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti (incident con priorità 2 e 3) segnalati dal Service Desk o dalla Service Control Room.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti con priorità 2 e 3		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>$N_malfunz_nbloc_ris$ = numero malfunzionamenti non bloccanti risolti con $t_risol \leq t_limite1$</p> <p>$N_malfunz_nbloc_tot$ = numero totale di malfunzionamenti non bloccanti gestiti nel periodo di riferimento</p> <p>Per ciascun malfunzionamento non bloccante dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di lavorazione e analisi del malfunzionamento (escluso il tempo di presa in carico): Data, ora e minuti (T_inizio) • Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine risoluzione (T_fine) • Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> ($T_sospensione$) • Tempo in carico ai team di III livello acquisiti tramite altri contratti ($T_III_livello$) <p>Con: t_risol (in ore lavorative) = $T_fine - T_inizio$ (al netto di $T_sospensione$ e $T_III_livello$)</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRDN = (N_malfunz_nbloc_ris / N_malfunz_nbloc_tot) * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore limite	$t_limite1 = 8$ ore lavorative		
Valore di soglia	TRDN $\geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



4.9 IQ20 - Efficienza nell'evasione delle Service Request

L'indicatore si riferisce all'efficienza nell'evasione delle Service Request pervenute a sistema.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Efficienza nell'evasione delle Service Request		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>N_{sr_evase} = numero di service request evase con $t_{evasione} \leq t_{limitej}$ (con $j=1,2$)</p> <p>N_{sr_tot} = numero totale di service request in carico al fornitore</p> <p>Per ciascun service request dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di analisi e lavorazione della service request (escluso il tempo di presa in carico) con Data, ora e minuti (T_{inizio}) • Termine dell'evasione della service request: Data, ora e minuti fine risoluzione (T_{fine}) • Tempo di sospensione dell'evasione della service request per ragioni non imputabili al Fornitore ($T_{sospensione}$) <p>Con: $t_{evasione}$ (in ore lavorative) = $T_{fine} - T_{inizio}$ (al netto di $T_{sospensione}$)</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$EESR = (N_{sr_evase}/N_{sr_tot}) * 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore limite	Priorità 1	$t_{limite1} = 24$ ore lavorative	
	Altre priorità	$t_{limite2} = 64$ ore lavorative	
Valore di soglia	Priorità 1	EESR $\geq 70\%$ con $t_{evasione} \leq t_{limite1}$	
	Altre priorità	EESR = 100% con $t_{evasione} \leq t_{limite2}$	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta, per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato, l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



4.10 IQ21 - Efficienza nell'evasione delle richieste di Change

L'indicatore si riferisce all'efficienza nell'evasione delle richieste di Change pervenute a sistema.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Efficienza nell'evasione delle change		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>N_{ch_evase} = numero di change evase con $t_{evasione} \leq t_{limitej}$ (con $j=1,2$) N_{ch_tot} = numero totale di change in carico al fornitore</p> <p>Per ciascun change dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di evasione della change (escluso il tempo di presa in carico): Data, ora e minuti (T_{inizio}) • Termine dell'evasione della change: Data, ora e minuti fine risoluzione (T_{fine}) • Tempo di sospensione dell'evasione della change per ragioni non imputabili al Fornitore ($T_{sospensione}$) <p>Con: $t_{evasione}$ (in ore lavorative) = $T_{fine} - T_{inizio}$ (al netto di $T_{sospensione}$)</p> <p>Con: t_{risol} (in ore lavorative) = $T_{fine} - T_{inizio}$ (al netto di $T_{sospensione}$ e $T_{III_livello}$)</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$EEch = (N_{ch_evase}/N_{ch_tot}) * 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore limite	Priorità 1	$t_{limite1} = 24$ ore lavorative	
	Altre priorità	$t_{limite2} = 64$ ore lavorative	
Valore di soglia	Priorità 1	$EEch \geq 70\%$ con $t_{evasione} t_{limite1}$	
	Altre priorità	$EEch = 100\%$ con $t_{evasione} t_{limite2}$	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta, per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato, l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



4.11 IQ22 - Efficienza nell'esecuzione dei Deploy

L'indicatore misura l'efficienza nell'esecuzione dei rilasci applicativi.

Si precisa che l'orario di servizio da considerare per le attività critiche che saranno effettuate al di fuori dell'orario di servizio standard sulla base di pianificazioni concordate, quali i Deploy applicativi critici, è 24x7.

Le ore lavorative di seguito indicate come valore limite fanno quindi riferimento alla durata complessiva del Deploy, a prescindere che sia effettuato nell'orario di servizio standard, in orario notturno o nei giorni festivi.

Si precisa che un deploy applicativo sarà classificato come critico:

- sempre, se deve essere eseguito in ambiente di produzione, di INAIL o di altre PA;
- se viene dichiarato tale dalla Committente (ad esempio, un deploy in ambiente di collaudo o di certificazione da eseguire con urgenza perché funzionale ad un deploy in ambiente di produzione).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Efficienza nell'evasione dei rilasci applicativi per i diversi ambienti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>Ndep_app_evasi = numero di deploy applicativi per ciascun ambiente (collaudo, certificazione e produzione) evasi con $t_{\text{evasione}} \leq t_{\text{limite}j}$ (con $j=1,2,3$)</p> <p>Ndep_app_tot = numero totale di deploy applicativi per ciascun ambiente (collaudo, certificazione e produzione) in carico al fornitore</p> <p>Per ciascun deploy applicativo dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stato di pronti al deploy sull'ambiente di riferimento (<i>stato_inizio</i>) • Stato del rilascio effettuato sull'ambiente di riferimento (<i>stato_fine</i>) <p>Con: t_{evasione} (in ore lavorative) = $\text{data_stato_fine} - \text{data_stato_inizio}$ J=collaudo, certificazione e produzione</p>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$EE_{ril} = (N_{ril_app_evasi} / N_{ril_app_tot}) * 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore limite	Ambiente di Produzione	$t_{\text{limite}1} = 6$ ore lavorative	
	Ambiente di Certificazione	$t_{\text{limite}2} = 14$ ore lavorative	
	Ambiente di collaudo	$t_{\text{limite}3} = 18$ ore lavorative	
Valore di soglia	Ambiente di Produzione	EE _{rilprod} $\geq 90\%$ con $t_{\text{evasione}} t_{\text{limite}1}$	
	Ambiente di Certificazione	EE _{rilcert} $\geq 80\%$ con $t_{\text{evasione}} t_{\text{limite}2}$	
	Ambiente di collaudo	EE _{rilcoll} $\geq 80\%$ con $t_{\text{evasione}} t_{\text{limite}3}$	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta, per ciascun 1% (o frazione) di differenza tra valore soglia ed il valore rilevato, l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



5. Indici di prestazione

È previsto che siano fissati specifici Indici di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato, come meglio dettagliato nel capitolato tecnico e nel contratto. Tali indici di prestazione sono legati al rispetto dei valori di soglia previsti per alcuni Indicatori di Qualità.

Di seguito è riportata, in forma tabellare, la matrice di associazione tra gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo in caso di raggiungimento dell'indice stesso.

5.1 Servizi remunerati in giorni persona

I seguenti Indici di prestazione acquistano efficacia a partire dalla data di inizio attività.

Indice di prestazione	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
L1 - IP1	Trimestre	IQ03 - Personale della fornitura inadeguato	I-II-III-IV anno: 5%
		IQ09 - Slittamento delle scadenze dell'intervento	
L2 - IP1	Trimestre	IQ03 - Personale della fornitura inadeguato	I-II-III-IV anno: 10%
		IQ09 - Slittamento delle scadenze dell'intervento	

5.2 Servizi remunerati a canone

I seguenti Indici di prestazione acquistano efficacia a partire dal termine del periodo transitorio.

Indice di prestazione	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
L1 - IP2	Trimestre	IQ13 - Disponibilità del servizio	I-II-III-IV anno: 10%
	Trimestre	IQ14 - Performance del servizio	
	Trimestre	IQ16 - Rendicontazione delle attività di conduzione ICT	
L1 - IP3	Trimestre	IQ18 - Tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti bloccanti	I-II-III-IV anno: 5%

5.3 Indici di prestazione per Lotto

Gli Indici di prestazione saranno pertanto applicabili ai due Lotti come di seguito riportato.

Lotto1

Anno	Indici di prestazione	% Quota correlata	% Quota complessiva
I-II-III-IV	L1 - IP1	5%	20%
I-II-III-IV	L1 - IP2	10%	
I-II-III-IV	L1 - IP3	5%	

Lotto 2

Anno	Indici di prestazione	% Quota correlata	% Quota complessiva
I-II-III-IV	L2 - IP1	10%	10%