



*Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti
dell'Amministrazione Pubblica*

CAPITOLATO TECNICO
PER UN SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE ED
EVOLUZIONE DELLA COMPONENTE AUTOGOVERNO DEL
SISTEMA INFORMATIVO INPDAP.

ALLEGATO 2

“Livelli di Servizio”

SOMMARIO

1	QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	4
2	INDICATORI DI QUALITÀ' DI OBIETTIVO.....	6
2.1	INDICATORI QUALITÀ APPLICABILI AGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO E MEV.....	6
	<i>IQ01 – Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo.....</i>	<i>6</i>
	<i>IQ02 – Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo.....</i>	<i>7</i>
	<i>IQ03 - Rilievi sull'obiettivo (eccesso di rilievi tollerati).....</i>	<i>8</i>
	<i>IQ04 – Test negativi in collaudo</i>	<i>9</i>
	<i>IQ05 – Difettosità in collaudo.....</i>	<i>10</i>
	<i>IQ05 – Difettosità in collaudo.....</i>	<i>10</i>
	<i>IQ06 – Giorni di sospensione del collaudo.....</i>	<i>11</i>
	<i>IQ07 – Slittamento della risoluzione dei malfunzionamenti in collaudo</i>	<i>12</i>
	<i>IQ08 – Test nel pre-collaudo e in fase di collaudo.....</i>	<i>14</i>
	<i>IQ09 - Densità dei commenti del software sviluppato</i>	<i>15</i>
	<i>IQ10 – Linee di codice inerte.....</i>	<i>16</i>
	<i>IQ11 – Essential Complexity</i>	<i>17</i>
2.2	INDICATORI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA	18
2.3	TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ	18
	<i>IQ12 – Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1).....</i>	<i>19</i>
	<i>IQ13 – Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2).....</i>	<i>21</i>
	<i>IQ14 – Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3 e 4).....</i>	<i>23</i>
	<i>IQ15 – Difettosità in esercizio (per applicazione)</i>	<i>25</i>
	<i>IQ16 - Casi recidivi (per area applicativa)</i>	<i>26</i>
3	INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI A PRESENZA	27
	<i>IQ17 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali.....</i>	<i>27</i>
	<i>IQ18 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale</i>	<i>28</i>
	<i>IQ19 - Personale della fornitura inadeguato.....</i>	<i>30</i>
	<i>IQ20 - Turnover del personale.....</i>	<i>31</i>
	<i>IQ21 – Turnover delle risorse (ruoli chiave).....</i>	<i>32</i>
	<i>IQ22 - Affiancamento dei ruoli chiave nel Turnover.....</i>	<i>33</i>
	<i>IQ23 – Segnalazioni di indisponibilità (full time) di un Referente dei servizi di fornitura.....</i>	<i>34</i>
	<i>IQ24 - Soddisfazione del committente</i>	<i>35</i>
4	INDICATORI APPLICABILI AL GOVERNO DELLA FORNITURA.....	36
	<i>IQ25 - Rilievi sulla fornitura di carattere generale ed eccesso di rilievi.....</i>	<i>36</i>
	<i>IQ26 - Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un servizio della fornitura.....</i>	<i>37</i>
5	INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI AI SERVIZI DI HELP DESK DEL SECONDO LIVELLO	39
	<i>IQ27 - Tempestività di risoluzione al 2° livello.....</i>	<i>39</i>
	<i>IQ28 - Chiamate risolte al 2° livello.....</i>	<i>41</i>
	<i>IQ29 - Turnover volontario.....</i>	<i>42</i>
	<i>IQ30 - Tempo di presa in carico del reclamo.....</i>	<i>43</i>
	<i>IQ31 - Tempo di evasione del reclamo</i>	<i>45</i>
	<i>IQ32 - Percentuale di utenti soddisfatti del servizio reso</i>	<i>47</i>
6	INDICATORI APPLICABILI AL SERVIZIO DI FORMAZIONE.....	49



	<i>IQ33 – Soddisfazione dei discenti.....</i>	<i>49</i>
7	INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI AI SERVIZI A CANONE	50
	<i>IQ34 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali.....</i>	<i>50</i>
	<i>IQ35 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale</i>	<i>51</i>
	<i>IQ36 - Personale della fornitura inadeguato.....</i>	<i>53</i>
	<i>IQ37 - Turnover del personale.....</i>	<i>54</i>
	<i>IQ38 - Soddisfazione del committente/utente</i>	<i>55</i>

1 QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Di seguito è fornita una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

L'Impresa è tenuta a rendicontare a INPDAP sull'andamento di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di INPDAP; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci ai fini del governo della fornitura.

Indicatori di Qualità	Rilievo	Penale
-----------------------	---------	--------

APPLICABILI A SVILUPPO & MEV

IQ01 - Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo	X	X
IQ02 - Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo	X	X
IQ03 - Rilievi sull'obiettivo		X
IQ04 - Test negativi in collaudo – Sviluppo & MEV	X	
IQ05 - Difettosità in collaudo – Sviluppo & MEV	X	
IQ06 - Giorni di sospensione del collaudo – Sviluppo & MEV		X
IQ07 - Slittamento della risoluzione dei malfunzionamenti in collaudo	X	X
IQ08 - Test nel precollaudo ed in fase di collaudo	X	
IQ09 - Densità dei commenti del software sviluppato	X	
IQ10 - Linee di codice inerte	X	
IQ11 - Essential Complexity	X	

APPLICABILI AL SERVIZIO MANUTENZIONE CORRETTIVA

IQ12 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1) – MAC	X	X
IQ13 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2) – MAC	X	X
IQ14 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3 e 4) – MAC	X	X
IQ15 - Difettosità in esercizio dell'applicazione	X	X
IQ16 - Case recidivi (per area applicativa) – MAC	X	X

APPLICABILI AI SERVIZI A PRESENZA

IQ17 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali del servizio	X	X
IQ18 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale	X	X
IQ19 - Personale della fornitura inadeguato	X	
IQ20 - Turn over del personale	X	X
IQ21 - Turn over del personale nei ruoli chiave (referenti)	X	X
IQ22 - Affiancamento dei ruoli chiave nel Turnover	X	X
IQ23 - Segnalazioni di indisponibilità (full time) di un Referente	X	X
IQ24 - Soddisfazione del committente	X	

APPLICABILE AL GOVERNO DELLA FORNITURA

IQ25 - Rilievi sulla fornitura		X
IQ26– Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un servizio della fornitura	X	X

APPLICABILI AL SERVIZIO DI HELP DESK DI II° LIVELLO

IQ27 - Tempestività di risoluzione al 2° livello	X	X
IQ28 - Chiamate risolte al 2° livello	X	X
IQ29 - Turnover volontario	X	X
IQ30 - Tempo di presa in carico del reclamo	X	X
IQ31 - Tempo di evasione del reclamo	X	X
IQ32 - Percentuale di utenti soddisfatti del servizio reso	X	X

APPLICABILI AL SERVIZIO DI FORMAZIONE

IQ33 – Soddisfazione dei discenti	X	
-----------------------------------	---	--

APPLICABILI AI SERVIZI A CANONE

IQ34 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali del servizio	X	X
IQ35 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale	X	X
IQ36 - Personale della fornitura inadeguato	X	X
IQ37 - Turn over del personale	X	X
IQ38 - Soddisfazione del committente	X	

2 INDICATORI DI QUALITÀ' DI OBIETTIVO

2.1 INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI AGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO E MEV

IQ01 — Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo

L'indicatore valuta se la durata effettiva della realizzazione dell'obiettivo è maggiore rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata da INPDAP (nella scheda intervento e poi nel Piano operativo).

Si valuta lo slittamento della data di comunicazione di “pronti al collaudo” rispetto alla data di previsione del pronti al collaudo riportata nell'ultima pianificazione approvata da INPDAP.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Slittamento della data di comunicazione di pronti al collaudo rispetto a quella approvata da INPDAP nel Piano operativo trasmesso dall'Impresa.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano operativo Scheda intervento Lettera di pronti al collaudo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Dopo il termine dell'obiettivo con misurazione trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data di comunicazione pronti al collaudo (<i>Data_pr_coll_eff</i>) • Data di pronti al collaudo prevista dall'ultimo Piano operativo approvato (<i>Data_pr_coll_prev</i>) • Ritardo documentato dovuto a ragioni condivise da INPDAP (<i>RD</i>) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutti gli obiettivi che terminano nel trimestre di riferimento		
Formula	$IQ01 = (Data_pr_coll_eff - Data_pr_coll_prev) - RD$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ01 \leq 5 \text{ giorni}$		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni ritardo di 5 giorni lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia (ad esempio un ritardo nella fine effettiva dell'obiettivo rispetto al piano – data di accettazione - di 11 gg lavorativi comporterà l'emissione di 2 rilievi sull'obiettivo). Applicazione della penale qualora non sia rispettato il valore di soglia.		
Eccezioni	Obiettivi che non richiedono il Piano Operativo		
Penali	Per ogni intervento, per ogni giorno di ritardo (o frazione) successivo al quinto, INPDAP applicherà una penale di euro 300 (trecento/00) per giorno, fino al decimo giorno di ritardo e di euro 400 (quattrocento/00) per ogni giorno successivo al decimo.		

IQ02 — Slittamento della consegna di un prodotto dell'obiettivo

L'indicatore si applica ad ogni consegna di deliverable previsti dal capitolato per ogni obiettivo di sviluppo e MEV, secondo quanto definito nella tab. 2 del Capitolato.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un deliverable dell'obiettivo rispetto alla data di consegna prevista nel Piano di progetto.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piano di progetto Lettere di consegna di deliverable Lettera di Rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Ad ogni consegna di deliverable, con rendicontazione trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista di consegna di un deliverable (<i>data_prev</i>) • Data effettiva di consegna di un deliverable (<i>data_eff</i>) • Ritardo documentato dovuto a ragioni condivise da INPDAP (<i>RD</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable previsti dal capitolato eseguite nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ02 = (data_eff - data_prev) - RD$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ02 ≤ 5 giorni		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni ritardo nella consegna di 5 giorni lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia (<i>es. un ritardo rispetto al piano di 11 gg lavorativi comporterà l'emissione di 2 rilievi sull'obiettivo</i>). Applicazione della penale qualora non sia rispettato il valore di soglia.		
Eccezioni	Alcuni cicli definiti nella tab. 5 del Capitolato possono prevedere la consegna di deliverables in momenti diversi da quelli della tabella 2.		
Penali	Per ogni deliverable, per ogni giorno di ritardo (o frazione) successivo al quinto, INPDAP applicherà una penale di euro 300 (trecento/00) per giorno, fino al decimo giorno di ritardo e di euro 400 (quattrocento/00) per ogni giorno successivo al decimo.		

IQ03 - Rilievi sull'obiettivo (eccesso di rilievi tollerati)

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati all'Impresa tramite lettera/e di rilievo, emessi da INPDAP e/o da funzioni autorizzate dall'Istituto alla verifica sullo stato di avanzamento delle forniture, sulla base degli indicatori di qualità che prevedano rilievi sull'obiettivo.

Il numero di rilievi tollerati dall'obiettivo è in relazione alle soglie che sono differenziate per classe di rischio, e poi per numero di Punti Funzione. I rilievi applicabili al Governo della Fornitura, sono quelli descritti nell'indicatore di qualità IQ25 – Rilievi sulla fornitura.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine dell'obiettivo con misurazione trimestrale
Dati da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'obiettivo (<i>Nrilievi_Obiettivo</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi nel periodo di riferimento sull'obiettivo. Le condizioni espresse nelle tre formule che identificano i domini IQ03, vanno intese come condizioni in "or" o in "and" secondo quanto indicato nel valore di soglia. Si applica a tutti gli obiettivi che finiscono nel trimestre.		
Formula	$IQ03 = Nrilievi_Obiettivo$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ03 \leq 1$ se classe di rischio A o FP Obiettivo > 750; $IQ03 \leq 2$ se classe di rischio B o FP Obiettivo ≤ 750 e > 150; $IQ03 \leq 3$ se classe di rischio C o FP Obiettivo ≤ 150		
Azioni contrattuali	Emissione del consuntivo dei rilievi notificati all'impresa, per tutti gli indicatori di qualità che prevedano rilievi sull'obiettivo, per violazione dei valori di soglia. Applicazione della penale qualora non sia rispettato il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		
Penali	Qualora il numero di rilievi attribuiti all'obiettivo ecceda il numero massimo tollerato dal valore di soglia, Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari ad Euro 4.000,00 (quattromila/00) per ogni rilievo che supera il numero massimo di rilievi tollerati dall'obiettivo, fino ad un massimo del 10% del corrispettivo economico dell'intervento pianificato per classe di rischio.		

IQ04 — Test negativi in collaudo

Questo indicatore misura i casi di test eseguiti (in modalità manuale/automatica) dall'Impresa con successo prima del rilascio, e che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con esito negativo in collaudo		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	Piano di Test – Realizzazione Verbale di collaudo
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo con rendicontazione trimestrale
Dati da rilevare	Numero casi di test dichiarato eseguiti con successo dall'Impresa e che in collaudo hanno dato esito negativo (<i>Ntest_notok</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = Ntest_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ04 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni caso di test eseguito in collaudo con esito negativo oltre il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

IQ05 — Difettosità in collaudo

Per "Difetto" si intende un errore presente nel software da collaudare, latente finché non rilevato.

Per difettosità in collaudo si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi a tutte le categorie di malfunzionamento emersi in fase di collaudo dell'obiettivo, e i PFE dell'applicazione.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in collaudo		
Unità di misura	Difetti / PFE	Fonte dati	Verbale Conteggio PFE
Periodo di riferimento	La fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo con rendicontazione trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di elementi difettosi emersi durante il collaudo (<i>N_difetti</i>) Numero totale di PFE (<i>Ntotale_PFE</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli elementi difettosi rilevati durante il collaudo		
Formule	$IQ05 = \frac{N_difetti}{Ntotale_PFE}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è < 0,0005 - per eccesso se la parte decimale è ≥ 0,0005		
Valore di soglia	IQ05 ≤ 0,035		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull'obiettivo che supera il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

IQ06 — Giorni di sospensione del collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazione formale di sospensione del collaudo Comunicazione formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo con rendicontazione trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e ora di sospensione del collaudo (<i>Data_sospensione_j</i>) • Data e ora di ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa_j</i>) • Numero di giorni non lavorativi tra la sospensione e la ripresa del collaudo (<i>Ngiorni_nolav_j</i>) • Numero di sospensioni del collaudo (<i>NSosp_collaudo</i>) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutti i collaudi chiusi nel trimestre di riferimento		
Formula	$IQ06 = \sum_{j=1}^{Nsosp_collaudo} (Data_ripresa_j - Data_sospensione_j - Ngiorni_nolav_j)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ06 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale qualora non sia rispettato il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		
Penale	Qualora il collaudo di un singolo obiettivo venga sospeso e ciò comporti la non possibilità di rispettare la data prevista per il rilascio in esercizio dell'obiettivo, Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari al 3‰ (tre per mille) del corrispettivo concordato relativo al singolo obiettivo, per ogni giorno lavorativo di sospensione, dal primo oltre la soglia fino al quindicesimo giorno; il 6‰ (sei per mille) del corrispettivo concordato relativo al singolo obiettivo per ogni giorno lavorativo successivo al quindicesimo, fino ad un massimo del 20% del corrispettivo relativo al singolo obiettivo.		

IQ07 — Slittamento della risoluzione dei malfunzionamenti in collaudo

Durante il collaudo di ogni obiettivo gli interventi effettuati per risolvere eventuali malfunzionamenti del software applicativo registrati durante il collaudo stesso, dovranno avere un tempo di ripristino della piena operatività del software sottoposto a collaudo, in funzione della categoria di malfunzionamento, come definito nella tabella che segue.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino del software in collaudo a seguito di malfunzionamenti.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Registro degli interventi
Periodo di riferimento	La fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo con rendicontazione trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) • Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) • Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>TRO</i>) • Numero totale di segnalazioni chiuse a fronte di malfunzionamenti rilevati in collaudo (<i>Ntotale_malf_coll</i>) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutti i collaudi che finiscono nel trimestre di riferimento.		
Formula	$IQ07 = \frac{N_{totale_malf_coll}}{\sum_{1} Ritardo_Risol_i}$ <p>Dove: $Durata_Risol_i = Termine_i - Inizio_i - Tro_i$</p> <p>Valore Limite = <i>Categoria A</i> <i>Categoria B</i> <i>Categoria C</i> 0,75 gg lavorativo 1,5 gg lavorativi 3 gg lavorativi</p> <p>$Ritardo_Risol_i = 0$ $= Durata_Risol_i - valore\ limite$ (se $Durata_Risol_i \leq valore\ limite$) (se $Durata_Risol_i > valore\ limite$)</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ07 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • l'applicazione della penale per $IQ07 > 1$ giorno lavorativo • l'emissione di un rilievo sull'obiettivo per $IQ07 \leq 1$ giorno lavorativo 		



Eccezioni	Nessuna
Penale	In caso di mancato rispetto dei valori di soglia - per cause imputabili all'Impresa - nella tempestività di ripristino in collaudo a seguito di malfunzionamenti, rispetto ai termini assegnati, Inpdap applicherà all'Impresa - previa contestazione dell'addebito e valutazione delle ragioni addotte - una penale pari allo 0,2% (zero virgola due per cento) del corrispettivo economico dell'obiettivo, per ogni giorno lavorativo o frazione di ritardo.

IQ08 – Test nel pre-collaudò e in fase di collaudò

I seguenti indicatori si riferiscono alle tipologie di Test eseguibili dall'Impresa ad integrazione dell'indicatore IQ04 - Test negativi in collaudò – Sviluppo & MEV. Anche in tal caso la frequenza di rendicontazione è da considerarsi trimestrale. Il riferimento per le fasi di misura dell'indicatore è la tabella 2 del Capitolato. Le informazioni per la misura dell'indicatore dovranno derivare dagli strumenti di gestione del piano dei test in uso presso l'Impresa.

Indicatore	Metrica	Priorità/ rischio	Soglia	Momento rilevazione	Caratteristica ISO9126
Test eseguiti dall'Impresa, in fase di test interno o precollaudò	Percentuale di casi di test eseguiti dall'Impresa, in fase di test interno o precollaudò, rispetto a quelli progettati nel piano e specifiche di test.	Alta	=100%	Fine fase di codifica	Funzionalità - Accuratezza
		Media	=100%		
		Bassa	=100%		
Test eseguiti positivamente dall'Impresa, in fase di test interno o precollaudò	Percentuale di casi di test eseguiti positivamente dall'Impresa, in fase di test interno o precollaudò, rispetto a quelli progettati (piano e specifiche di test).	Alta	=100%	Fine fase di codifica	Affidabilità - Maturità
		Media	>98%		
		Bassa	>95%		
Test eseguiti positivamente in collaudò	Percentuale dei casi di test (da piano di test - realizzazione) eseguiti positivamente in collaudò.	Alta	=100%	Collaudò	Funzionalità - Accuratezza
		Media	=100%		
		Bassa	>98%		
Azioni contrattuali	In caso di mancato rispetto dei valori di soglia, sarà emesso un rilievo sull'obiettivo per ogni 5 punti percentuali (o frazione) di test non andati a buon fine di scostamento dal valore di soglia (ad eccezione dei test eseguiti in fase di collaudò, di competenza dell'Istituto, con il supporto del fornitore).				

IQ09 - Densità dei commenti del software sviluppato

Si applica a obiettivi di sviluppo e MEV. Qualora l'obiettivo includa l'uso di più linguaggi, l'indicatore va applicato separatamente al codice sviluppato in ogni singolo linguaggio.

I commenti dovranno essere facilmente isolabili dalle istruzioni.

Si precisa che non sono considerati commenti le linee blank e le eventuali righe con contenuto non significativo (tratteggi, caratteri di spaziature, ecc.)

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Densità dei commenti del software sviluppato in linguaggio Cobol / C / C++/ Java / Visual Basic		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Tool di analisi statica conforme a requisiti INPDAP
Periodo di riferimento	La durata della fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento) con rendicontazione trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di moduli nuovi (<i>Nmoduli</i>) • Numero di linee di codice del singolo modulo nuovo (<i>NLoc</i>) • Numero di linee di commento del singolo modulo nuovo (<i>Ncomm</i>)¹ 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i moduli software nuovi dell'obiettivo.		
Formula	$IQ09 = \frac{\sum_{t=1}^{Nmoduli} Ncomm_t}{\sum_{l=1}^{Nmoduli} NLoc_l} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> • per difetto se la prima cifra decimale è < 0,5 • per eccesso se la prima cifra decimale è >= 0,5 		
Valore di soglia	30% > IQ09 > 8%		
Azioni contrattuali	Rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per il linguaggio Java si conteggeranno come commenti solo quelli inseriti all'interno del modulo

IQ10 — Linee di codice inerte

L'indicatore si applica sia al software nuovo che al software modificato. Per software modificato si intende il software modificato nell'ambito della fornitura anche se realizzato in forniture precedenti.

Qualora l'obiettivo includa l'uso di più linguaggi, l'indicatore si utilizza su ogni singolo linguaggio.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Codice inerte del software nuovo o modificato		
Unità di misura	Numero di linee di codice inerte	Fonte dati	Tool di analisi statica conforme ai requisiti INPDAP
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento) con rendicontazione trimestrale
Dati da rilevare	Numero di linee di codice sorgente modificato e di nuova realizzazione mai percorso in fase di esecuzione (<i>Nlin_inerti</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le linee di codice dei moduli software nuovi o modificati dall'obiettivo		
Formula	$IQ10 = Nlin_inerti$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ10 = 0		
Azioni contrattuali	Emissione di un Rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

IQ11 — Essential Complexity

Si applica su obiettivi che generano nuovo software. Qualora l'obiettivo includa l'uso di più linguaggi, l'indicatore si utilizza su ogni singolo linguaggio.

Caratteristica	Manutenibilità	Sottocaratteristica	Modificabilità
Aspetto da valutare	Essential complexity di McCabe del singolo modulo nuovo sviluppato in linguaggio Cobol/C/Visual Basic/Java		
Unità di misura	Essential complexity	Fonte dati	Tool di analisi statica conforme a requisiti INPDAP
Periodo di riferimento	La fase di realizzazione dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Una volta <i>(Al termine del periodo di riferimento) con rendicontazione trimestrale</i>
Dati da rilevare	La complessità essenziale del singolo modulo software sviluppato $(ev(G)_t)$		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i moduli software nuovi sviluppati dagli obiettivi la cui fase di realizzazione si conclude nel trimestre di riferimento		
Formula	$IQ11 = ev(G)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ11 < 3$		
Azioni contrattuali	Emissione di un Rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.2 INDICATORI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA

2.3 TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ

Gli interventi di manutenzione correttiva (rientrano nel conteggio della metrica anche gli interventi che saranno eseguiti nel periodo di garanzia) effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo, hanno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.

Con gli indicatori definiti di seguito si misura il tempo impiegato dall'Impresa per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.

I "malfunzionamenti" sono impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

La categoria di malfunzionamento sarà assegnata da INPDAP.

Si precisa che per l'orario di lavoro si fa riferimento a quanto previsto nel Capitolo 19 "Orario di servizio" del Capitolato Tecnico.

IQ12 — Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 1		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Registro degli interventi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>TRO</i>) • Numero totale di segnalazioni di categoria 1 chiuse (<i>tot_ctg1</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 1 rilevati in esercizio		
Formule	$IQ12 = \frac{tot_ctg1}{\sum_{j=1} durata_risol_j}$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $durata_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuno		
Valore di soglia per la risoluzione di un malfunzionamento	IQ12 ≤ 8 ore in almeno il 92% dei casi IQ12 ≤ 16 ore in almeno il 96% dei casi IQ12 ≤ 5 giorni nel 100% dei casi		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • applicazione della penale; • emissione di un rilievo sulla fornitura qualora non siano rispettati i valori di soglia. 		
Eccezioni	Nessuna		

Penale	<p>Al termine di ogni trimestre, ove venga accertato il superamento delle soglie stabilite per la tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti, Inpdap applicherà all'Impresa una penale di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Euro 300 (Trecento/00) per ciascun intervento oltre la soglia il cui tempo di ripristino è maggiore di 8 ore, ma non supera 16 ore lavorative;• Euro 500 (Cinquecento/00), per ciascun intervento oltre la soglia il cui tempo di ripristino è maggiore di 16 ore lavorative, ma non supera i 5 giorni lavorativi;• Euro 800 (Ottocento/00), per ciascun intervento oltre la soglia il cui tempo di ripristino è superiore ai 5 giorni lavorativi. <p>Tali penali si applicano fino ad un massimo pari al 10% del corrispettivo economico del servizio nel trimestre di riferimento.</p>
---------------	---

IQ13 — Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 2		
Unità di misura	Ora lavorative	Fonte dati	Registro degli interventi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>TRO</i>) • Numero totale di segnalazioni di categoria 2 chiuse (<i>tot_ctg2</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 2 rilevati in esercizio		
Formule	$IQ13 = \frac{tot_ctg2}{\sum_{j=1} durata_risol_j}$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $durata_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia per la risoluzione di un malfunzionamento	IQ13 ≤ 12 ore nel 92% dei casi IQ13 ≤ 3 giorni nel 96% dei casi IQ13 ≤ 6 giorni nel 100% dei casi		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà: <ul style="list-style-type: none"> • l'applicazione della penale; • l'emissione di un rilievo sulla fornitura qualora non siano rispettati i valori di soglia. 		
Eccezioni	Nessuna		

Penale	<p>Al termine di ogni trimestre, ove venga accertato il superamento delle soglie stabilite per la tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti, Inpdap applicherà all'Impresa una penale di:</p> <ul style="list-style-type: none">• euro 200 (duecento/00) per ciascun intervento oltre la soglia il cui tempo di ripristino è maggiore di 12 ore, ma non supera i 3 giorni lavorativi;• euro 400 (quattrocento/00), per ciascun intervento oltre la soglia il cui tempo di ripristino è maggiore di 3 giorni lavorativi, ma non supera i 5 giorni lavorativi;• euro 600 (seicento/00), per ciascun intervento oltre la soglia il cui tempo di ripristino è superiore ai 5 giorni lavorativi. <p>Tali penali si applicano fino ad un massimo pari al 10% del corrispettivo economico del servizio nel trimestre di riferimento.</p>
---------------	--

IQ14 — Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3 e 4)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 3 e 4		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Registro degli interventi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 3/4: Data, ora e minuti comunicazione all'Impresa [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>) • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3/4: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>) • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3/4 (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili all'Impresa (<i>TRO</i>) • Numero totale di segnalazioni di categoria 3 chiuse (<i>tot_ctg3</i>) • Numero totale di segnalazioni di categoria 4 chiuse (<i>tot_ctg4</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 3 o 4 rilevati in esercizio		
Formule	$IQ14(CT3) = \frac{tot_ctg3}{\sum_{j=1} durata_risol_j}$ $IQ14(CT4) = \frac{tot_ctg4}{\sum_{j=1} durata_risol_j}$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $durata_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia per la risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3	IQ14 ≤ 3 giorni in almeno il 92% dei casi IQ14 ≤ 5 giorni in almeno il 96% dei casi IQ14 ≤ 10 giorni nel 100% dei casi (i giorni sono lavorativi)		
Valore di soglia per la risoluzione di un malfunzionamento di categoria 4	IQ14 ≤ 10 giorni in almeno il 92% dei casi IQ14 ≤ 15 giorni in almeno il 96% dei casi IQ14 ≤ 20 giorni nel 100% dei casi (i giorni sono lavorativi)		

Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none">• l'applicazione della penale;• l'emissione di un rilievo sulla fornitura qualora non siano rispettati i valori di soglia.
Eccezioni	Nessuna
Penale	<p>Al termine di ogni trimestre, ove venga accertato il superamento delle soglie stabilite per la tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti, Inpdap applicherà all'Impresa una penale di:</p> <ul style="list-style-type: none">• euro 100 (cento/00) per ciascun intervento di categoria 3, oltre la soglia, il cui tempo di ripristino è maggiore di 3 giorni lavorativi, ma non supera i 5 giorni lavorativi oppure per ciascun intervento di categoria 4, oltre la soglia, il cui tempo di ripristino è maggiore di 10 giorni lavorativi, ma non supera i 15 giorni lavorativi• euro 200 (duecento/00) per ciascun intervento di categoria 3, oltre la soglia, il cui tempo di ripristino è maggiore di 5 giorni lavorativi, ma non supera i 10 giorni lavorativi oppure per ciascun intervento di categoria 4, oltre la soglia, il cui tempo di ripristino è maggiore di 15 giorni lavorativi, ma non supera i 20 giorni lavorativi• euro 300 (trecento/00), per ciascun intervento di categoria 3, oltre la soglia, il cui tempo di ripristino è superiore ai 10 giorni lavorativi oppure per ciascun intervento di categoria 4, oltre la soglia, il cui tempo di ripristino è superiore ai 20 giorni lavorativi <p>Tali penali si applicano fino ad un massimo pari al 10% del corrispettivo economico del servizio nel trimestre di riferimento.</p>

IQ15 — Difettosità in esercizio (per applicazione)

Per “Difetto” si intende un errore presente nel software in esercizio, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come singoli difetti sono l’elemento funzione e l’elemento dato.

Per *difettosità in esercizio* si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi alle 3 categorie di malfunzionamento emersi nell’esercizio di un’applicazione e i punti funzione rilevati dall’Inventario Funzionale per la medesima applicazione.

L’indicatore va rilevato per tutte le applicazioni rilasciate in esercizio durante il periodo contrattuale.

Inoltre, si precisa che tale indicatore va rilevato anche in assenza di obiettivi rilasciati nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità	
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio di un’applicazione			
Unità di misura	Difetti / FP	Fonte dati	Registro degli interventi	
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di difetti (<i>segnalati su registro degli interventi</i>) dell’applicazione rilevati durante il periodo di riferimento (<i>N_difetti_appl</i>) Numero totale di FP dell’applicazione (<i>N_FP_appl</i>), rilevato al termine del periodo di riferimento 			
Regole di camp.namento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento per ogni applicazione della baseline di riferimento			
Formule	$IQ15 = \frac{N_difetti_appl}{N_FP_appl}$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è < 0,00005 per eccesso se la parte decimale è ≥ 0,00005 			
Valore di soglia	<i>Dimensione applicazione (FP)</i>	<i>Classe di rischio A</i>	<i>Classe di rischio B</i>	<i>Classe di rischio C</i>
	≤ 300 FP	< 0,0180	< 0,0200	< 0,0250
	300 <FP< 1000	< 0,0085	< 0,0090	< 0,0100
	≥ 1000 FP	< 0,0065	< 0,0080	< 0,0100
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> applicazione della penale; emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni difettosità. 			
Eccezioni	Nessuna			
Penale	Per ogni applicazione, per ogni difetto eccedente la soglia, si applica una penale pari a euro 200 (duecento/00).			

IQ16 - Casi recidivi (per area applicativa)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi correttivi riguardanti uno stesso malfunzionamento (riciclo correttivo)		
Unità di misura	Casi recidivi	Fonte dati	Registro degli interventi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_recidivi</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ16 = Ncase_recidivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ16 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> - l'applicazione della penale; - l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni caso recidivo. 		
Eccezioni	Nessuna		
Penale	Per ciascun "caso recidivo" eccedente il valore di soglia fissato, Inpdap applicherà una penale pari a Euro € 1.000,00 = (mille/00).		

3 INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI A PRESENZA

IQ17 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle risorse
Aspetto da valutare	Rispetto delle qualifiche professionali offerte		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Consuntivo attività
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di giornate previste per figura professionale richiesta (<i>Ngg_P</i>); • Numero totale di giornate previste per il servizio (<i>Tgg_P</i>) • Numero di giornate erogate per figura professionale richiesta (<i>Ngg_erog</i>); • Numero totale di giornate erogate per il servizio (<i>Tgg_erog</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ17 = ((Ngg_P/Tgg_P) * 100) - ((Ngg_erog/Tgg_erog) * 100)$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> • per difetto se la seconda cifra decimale è < 0,5 • per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 0,5 		
Valore di soglia	$IQ17 \leq 4\%$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale nel caso di superamento del valore di soglia nel semestre precedente la rilevazione. Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni scostamento.		
Eccezioni	Nessuna		
Penale	Qualora venga accertato il mancato rispetto del livello di servizio definito, INPDAP applicherà una penale pari ad Euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto % di scostamento in eccesso rispetto al valore target, per ogni tipologia di figura professionale.		

IQ18 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di INPDAP e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data Richiesta Inserimento¹ (<i>Data_rich_risorsa</i>) • Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>) • Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>) • Tempo necessario ad INPDAP a valutare la risorsa proposta dall'Impresa (<i>F_assenso</i>) • Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>) • Numero totale di risorse sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_sost</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta di INPDAP.		
Formule	$IQ18 \{inserimento\} = \frac{Tris \ ins}{\sum_{j=1} ritardo_ins_j}$ <p>dove: <i>durata_ins</i> = <i>Data_ins_risorsa</i> - <i>Data_rich_risorsa</i> - <i>T_assenso</i> <i>valore limite_ins</i> = 9 <i>giorni_lavorativi</i> <i>ritardo_ins</i> = <i>durata_ins</i> - <i>valore limite_ins</i> (se <i>durata_ins</i> ≥ <i>valorelimite_ins</i>) <i>ritardo_ins</i> = 0 (se <i>durata_ins</i> < <i>valorelimite_ins</i>)</p>		

¹ Per data richiesta risorsa si intende la data in cui INPDAP richiede l'inserimento/sostituzione di una risorsa nella fornitura

	$IQ18 \text{ (sostituzione)} = \sum_{j=1}^{Tris \text{ sost}} ritardo_sost_j$ <p>dove: $durata_sost = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $valorelimite_sost = 9 \text{ giorni lavorativi}$ $ritardo_sost = durata_sost - valore \ limite_sost$ (se $durata_sost \geq valorelimite_sost$) $ritardo_sost = 0$ (se $durata_sost < valorelimite_sost$)</p>
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ18\{inserimento\}=0$ $IQ18\{sostituzione\}=0$
Azioni contrattuali	<p>Applicazione della penale nel caso di non rispetto del valore di soglia. Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo.</p>
Eccezioni	Nessuna
Penale	<p>Qualora venga accertato il superamento del valore di soglia previsto, INPDAP applicherà una penale pari ad Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia prevista, per ogni risorsa richiesta.</p>

IQ19 - Personale della fornitura inadeguato

Nella misura dell'indicatore vanno considerate tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta di INPDAP		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero risorse sostituite su richiesta di INPDAP (<i>Nrisorse_inadeg</i>)• Numero risorse impegnato per l'erogazione del servizio (<i>Nrisorse</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ19 = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ19 = 0		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione		
Eccezioni	Nessuna		

IQ20 - Turnover del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa dell'Impresa, di tutte le risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle Risorse
Aspetto da valutare	Turnover: numero di risorse sostituite su iniziativa dell'Impresa		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ20 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ20 \leq 4$		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> - emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione aggiuntiva che eccede la soglia, - applicazione della penale se non è rispettato il valore di soglia. 		
Eccezioni	Cause di forza maggiore (malattia, dimissioni, ferie o assenze concordate con INPDAP).		
Penale	In caso di inosservanza di quanto prescritto relativamente al turn-over del personale adibito ai servizi richiesti, si applicherà una penale pari a euro 5.000,00 (cinquemila,00) per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto ai valori di soglia previsti.		

IQ21 – Turnover delle risorse (ruoli chiave)

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa dell'Impresa, delle sole risorse impiegate nei ruoli chiave della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di sostituzioni del personale impiegato nei ruoli chiave (Responsabile contratto, Responsabili dei servizi) operate dall'Impresa senza averlo concordato preventivamente con INPDAP.		
Unità di misura	Numero intero	Fonte dati	Comunicazione di sostituzione di risorse da parte del fornitore
Periodo di osservazione	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di Misurazione	Annuale
Dati da rilevare	Numero di sostituzioni permanenti del personale impiegato nei ruoli chiave non richieste da INPDAP o concordate (Nsostituzioni)		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni non concordate con Inpdap che riguardano il personale impiegato nei ruoli chiave		
Formula	$IQ21 = Nsostituzioni$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ21 \leq 1$ nell'anno		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazione della penale nel caso di non rispetto del valore di soglia. • Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione che ecceda la soglia. 		
Eccezioni	Cause di forza maggiore (malattia, dimissioni, ferie o periodi di assenza concordati con INPDAP)		
Penale	Qualora venga accertato il superamento del valore di soglia previsto, Inpdap applicherà una penale pari ad Euro 6.000,00 (seimila/00) per ogni sostituzione di personale nei ruoli chiave della fornitura operata senza una richiesta di Inpdap e in assenza di obiettive cause di forza maggiore.		

IQ22 - Affiancamento dei ruoli chiave nel Turnover

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Affiancamento dei ruoli chiave (costi a carico dell'impresa). Sistema di registrazione dei periodi di affiancamento a seguito di sostituzione di personale impiegato nei ruoli chiave.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Consuntivo attività. Si rilevano in automatico o dai documenti analitici di rilevazione presenze del personale.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Data di inizio (In) e fine (Fn) di un affiancamento.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ22 = (Fn - In) - \text{numero giorni non lavorativi nel periodo}$		
Regole di arrotondamento	N.A.		
Valore di soglia	$12 \leq IQ22 \leq 22$ (valore compreso tra 12 e 22 giorni lavorativi in funzione del ruolo e della dimensione e complessità del progetto – da definire di volta in volta con Inpdap)		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale per ogni giorno in diminuzione rispetto al valore di soglia concordato. Emissione di un rilievo sulla fornitura per ciascun affiancamento per il quale non viene rispettato il valore di soglia.		
Eccezioni	Cause di forza maggiore (malattia, dimissioni)		
Penale	Per ogni giorno in diminuzione rispetto al valore di soglia, Inpdap applicherà una penale pari al 50% sul corrispettivo giornaliero corrispondente al ruolo, in assenza di obiettive cause di forza maggiore e fino ad un massimo di 60 giorni lavorativi del corrispettivo economico giornaliero corrispondente al ruolo stesso.		

IQ23 – Segnalazioni di indisponibilità (full time) di un Referente dei servizi di fornitura

L'indicatore va rilevato separatamente per ciascun Referente di servizio.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	La quantità di segnalazioni di indisponibilità full time (ove previsto) di ciascuno dei referenti indicati per i singoli servizi come richiesto. Per indisponibilità si intende una presenza giornaliera media mensile inferiore alle 8 ore lavorative non preventivamente comunicata (anche vie e-mail) e concordata con il Referente INPDAP del servizio.		
Unità di misura	Segnalazioni	Fonte dati	Lettere / e-mail
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di segnalazioni relative alla insufficiente disponibilità di ciascun Referente effettuate da Inpdap (Nsegnalazioni_indisp)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni relative alla indisponibilità di ciascun Referente di servizio (tra quelli previsti dal Capitolato Tecnico ed offerti dal Fornitore) effettuate da Inpdap e formalizzate al Fornitore nel periodo di osservazione.		
Formula	<i>IQ23 - Nsegnalazioni _ indisp</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ23= 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: - applicazione della penale; - emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni segnalazione		
Eccezioni	Cause di forza maggiore (malattia, dimissioni, ferie o assenze concordate con INPDAP)		
Penali	Al termine di ogni trimestre, ove venga accertato il mancato rispetto dell'indicatore, Inpdap applicherà una penale pari ad Euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni segnalazione.		

IQ24 - Soddisfazione del committente

Caratteristica	Soddisfazione Utente	Sottocaratteristica	Soddisfazione Utente
Aspetto da valutare	<p>La Soddisfazione dell'Utente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 corrisponde a "non soddisfatto"; • 6 corrisponde a "appena soddisfatto"; • 7 corrisponde a "soddisfatto"; • 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto". 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	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>) (<i>Nrisposte_pos</i>) • Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) • Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con INPDAP		
Formula	$IQ24 = \frac{\sum_{1}^{Nquestionari} Nrisposte_pos_i}{Ndomande_i} * 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la prima cifra decimale è < 5 - per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5 		
Valore di soglia	IQ24 ≥ 78% (<i>risposte con valore ≥ 7</i>)		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla soddisfazione percepita dall'Inpdap e "dall'utente" per ogni scostamento < di 5 punti % rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

4 INDICATORI APPLICABILI AL GOVERNO DELLA FORNITURA

IQ25 - Rilievi sulla fornitura di carattere generale ed eccesso di rilievi

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati all'Impresa tramite lettera/e e/o verbali di rilievo di competenza del trimestre antecedente a quello di riferimento delle metrica (penultimo trimestre), emessi da INPDAP e/o da funzioni autorizzate dall'Istituto alla verifica sullo stato di avanzamento delle forniture.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati sia rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile ad un obiettivo, ecc.) che rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura (quali ad esempio: servizio di manutenzione correttiva, gestione applicativi e basi dati, ...) nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

In altre parole, in questo indicatore NON sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione degli altri indicatori trattati - Rilievi sull'obiettivo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura non riguardanti un obiettivo e relativi al trimestre antecedente il periodo di riferimento (penultimo trimestre rispetto alla rilevazione)		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo e sistemi automatici di rilevamento ove presenti
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi non relativi ad attività progettuali (<i>Nrilievi_altri</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ25 = N_{rilievi_altri}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ25 \leq 8$		
Azioni contrattuali	Emissione del consuntivo dei rilievi notificati all'impresa, per gli indicatori di qualità che NON prevedano rilievi sull'obiettivo, per violazione dei valori di soglia. Applicazione della Penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		
Penali	Qualora il numero di rilievi attribuiti agli interventi di fornitura ecceda, nel periodo di riferimento, il numero massimo tollerato, Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari ad Euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni rilievo che supera il numero massimo di rilievi tollerati.		

IQ26 - Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un servizio della fornitura

L'indicatore si applica ad ogni consegna di un deliverable (compresi quelli nell'iter della rendicontazione sullo stato di avanzamento dei singoli interventi) o l'erogazione di un servizio previsto della fornitura. L'indicatore si applica:

- alla consegna/riconsegna di ogni deliverable previsto da ogni Piano di progetto/intervento approvato o previsto dal Contratto e suoi allegati (con esclusione di quelli di sviluppo e MEV);
- all'erogazione dei servizi di affiancamento e formazione (anche nel caso di passaggio di consegne/conoscenze ai referenti dell'Istituto e/o fornitori terzi);
- alla consegna delle soluzioni/strumenti/migliorie di cui all'Offerta tecnica e/o dal Contratto e suoi allegati.

In questo indicatore NON sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione degli altri indicatori trattati - Rilievi sull'obiettivo.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un deliverable della fornitura o nell'erogazione di un servizio rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro o nel contratto e suoi allegati		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, sistemi automatici di rilevazione ove previsti.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale (ad ogni consegna di deliverable o all'erogazione del servizio).
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista di consegna di un deliverable/erogazione servizio (<i>data_prev</i>) • Data effettiva di consegna di un deliverable/ erogazione servizio (<i>data_eff</i>) • Ritardo documentato dovuto a ragioni condivise da INPDAP (<i>RD</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable eseguite nel periodo di riferimento. Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i prodotti previsti nell'ambito di un obiettivo in quanto già oggetto di misura nell'indicatore IQ02.		
Formula	$IQ26 = (data_eff - data_prev) - RD$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ26 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni ritardo di 5 giorni lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia (es. un ritardo rispetto alla data prevista di 11 gg lavorativi comporterà l'emissione di 3 rilievi sull'obiettivo). Applicazione della penale qualora non sia rispettato il valore di soglia.		



Eccezioni	Non si applica al servizio di Sviluppo e MEV
Penali	Per ogni consegna, per ogni giorno di ritardo (o frazione) successivo al terzo INPDAP applicherà una penale di euro 300 (trecento/00) per giorno, fino al decimo giorno di ritardo e di euro 400 (quattrocento/00) per ogni giorno successivo al decimo.

5 INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI AI SERVIZI DI HELP DESK DEL SECONDO LIVELLO

IQ27 - Tempestività di risoluzione al 2° livello

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	L'efficienza della prestazione come percentuale di chiusura delle richieste (o trasferimento a terze parti) entro un tempo limite. Per tutte le unità elementari di servizio (contatti) nel periodo di osservazione si misura il ritardo (differenza tra il tempo di arrivo del contatto e il tempo di chiusura al 2° livello o trasferimento del caso).		
Unità di misura	Ore e giorni lavorativi (nella finestra temporale di disponibilità del servizio)	Fonte dati	Sistema di gestione delle chiamate in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari. Report analitici e sintetici elaborati dal sistema di T.T.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Inizio del contatto: data e orario di arrivo della chiamata • Chiusura / trasferimento del caso: data e orario di chiusura / trasferimento del caso • Differenza (R) tra il tempo di arrivo del contatto e il tempo di chiusura/trasferimento del caso • Tempo di sospensione (TS) per ragioni concordate con INPDAP non imputabili al fornitore 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i contatti (N) pervenuti al secondo livello nel periodo di osservazione. Si prendono in esame <u>le sole segnalazioni delle sedi Inpdap</u> veicolate tramite Remedy		
Formula	$IQ27(C/T) = R-TS$ (dove C=chiusura; T=trasferimento)		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> • R è arrotondato al secondo intero più vicino; • Le percentuali sono arrotondate al punto percentuale sulla base del primo decimale: <ul style="list-style-type: none"> ▪ per difetto se la parte decimale è < 0,5; ▪ per eccesso se la parte decimale è ≥ 0,5. 		
Valore di soglia	a) chiusura $IQ27(C) \leq 1$ gg. almeno nel 90% dei casi $IQ27(C) \leq 4$ gg. al massimo nel 10% dei casi b) trasferimento $IQ27(T) \leq 2$ ore nel 100% dei casi		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà l'applicazione della Penale con l'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni scostamento inferiore ai 3 punti % rispetto ai valori di soglia (90% per la chiusura e 100% per il trasferimento) e per ogni scostamento superiore ai 2 punti % rispetto al valore di soglia (10% per la chiusura).		

Eccezioni	<p>L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo il periodo di avviamento contrattualmente previsto.</p> <p>Le penali e i rilievi non si applicano nei trimestri in cui il volume medio giornaliero rilevato nel trimestre di riferimento ecceda del 25% il volume medio giornaliero calcolato sulla base dei dati dell'anno precedente a quello contrattuale.</p> <p>Se ciò avvenisse per 2 trimestri consecutivi il referente INPDAP del servizio e quello del fornitore dovranno concordare le opportune azioni correttive.</p>
Penali	<p>Per ogni punto % in meno rispetto al valore di soglia (90% per la chiusura e 100% per il trasferimento), Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,5 % (zero cinque per cento) del corrispettivo economico del servizio relativo al periodo di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suo valore economico contrattuale nel periodo di riferimento.</p> <p>Per ogni punto % in più rispetto al valore di soglia (10% per la chiusura), Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,1 % (zero uno per cento) del corrispettivo economico del servizio relativo al periodo di riferimento.</p>

IQ28 - Chiamate risolte al 2° livello

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Chiamate risolte al 2° livello. L'efficacia della prestazione viene valutata come percentuale di chiamate chiuse al 2° livello. Per tutte le unità elementari di servizio (chiamate) nel periodo di osservazione si deve contare il numero di chiamate chiuse al 2° livello.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Sistema automatico di gestione dei contatti (TTS), in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari. Report analitici e sintetici elaborati dal sistema di T.T..
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Casi smistati al 2° livello (CS); • Casi chiusi al 2° Livello (C2). 		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i casi aperti nel periodo di osservazione. (Per interventi di <i>manutenzione correttiva</i> , gli stessi saranno ritenuti chiusi con il corretto ingaggio del servizio interessato)		
Formula	Numero dei casi smistati al 2° livello (CS) ed il numero dei casi chiusi al 2° livello (C2) $IQ28 = C2 / CS * 100$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> • IQ28 va arrotondato al punto percentuale sulla base del primo decimale: <ul style="list-style-type: none"> - al punto % per difetto se la parte decimale è < 0,5; - al punto % per eccesso se la parte decimale è ≥ 0,5. 		
Valore di soglia	IQ28 ≥ 70%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà l'applicazione della Penale con l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni scostamento inferiore ai 3 punti % rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo il periodo di avviamento contrattualmente previsto. Le penali e i rilievi non si applicano nei trimestri in cui il volume medio giornaliero rilevato nel trimestre di riferimento ecceda del 25% il volume medio giornaliero calcolato sulla base dei dati dell'anno precedente a quello contrattuale. Se ciò avvenisse per 2 trimestri consecutivi il referente INPDAP del servizio e quello del fornitore dovranno concordare le opportune azioni correttive.		
Penali	Per ogni punto % in meno rispetto al valore di soglia, Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,5 % (zero cinque per cento) del corrispettivo economico del servizio relativo al periodo di riferimento.		

IQ29 - Turnover volontario

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Assistenza in remoto
Aspetto da valutare	Turnover volontario. Misurazione del turnover come rapporto tra le risorse, dedicate al servizio sostituite e le risorse totali dedicate al servizio, considerato come valore medio tra inizio mese e fine mese.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle presenze, in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari. Report analitici e sintetici elaborati dal sistema e rendicontati dall'impresa.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di risorse dedicate al servizio ad inizio mese • Numero di risorse dedicate al servizio a fine mese • Numero di risorse sostituite nel corso del mese 		
Regole di campionamento	N.A.		
Formula	$IQ29 = ((RD/mRT)) * 100$ <p>Dove RD è il numero di risorse sostituite nell'arco del mese, mRT è la media mensile tra inizio e fine mese delle risorse totali dedicate al servizio.</p>		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • all'intero per difetto se la prima cifra decimale è < 5 • all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5 		
Valore di soglia	$IQ29 \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà l'applicazione della penale, con l'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni scostamento dalla soglia superiore ai 2 punti %.		
Eccezioni	<p>L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo il periodo di avviamento contrattualmente previsto.</p> <p>Le penali e i rilievi non si applicano nei trimestri in cui il volume medio giornaliero rilevato nel trimestre di riferimento ecceda del 25% il volume medio giornaliero calcolato sulla base dei dati dell'anno precedente a quello contrattuale.</p> <p>Se ciò avvenisse per 2 trimestri consecutivi il referente INPDAP del servizio e quello del fornitore dovranno concordare le opportune azioni correttive.</p>		
Penali	Per ogni punto % (o frazione) in più rispetto al valore di soglia, Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari a euro 2.000,00 (duemila,00).		

IQ30 - Tempo di presa in carico del reclamo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	<p>Tempo di presa in carico del reclamo. Misurazione del numero di reclami presi in carico entro un tempo prestabilito rispetto ai reclami totali ricevuti nell'arco del periodo di rilevazione.</p> <p>Si considerano le segnalazioni pervenute sul Sistema automatico di gestione contatti (TTS) e contraddistinte dalla categoria "Reclami", per la quale non è previsto il ricorso ad altri solutori.</p> <p>Per tempo di presa in carico si intende il tempo che intercorre fra l'arrivo della segnalazione e il passaggio della stessa nello stato "in corso"</p>		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Sistema automatico di gestione contatti (TTS), in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari. Report analitici e sintetici elaborati dal sistema e rendicontati dall'impresa.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • RRT= numero di reclami totali ricevuti nell'arco del periodo di osservazione • RR1=numero di reclami che sono stati presi in carico entro 2 gg lavorativi • RR2=numero di reclami che sono stati presi in carico oltre 2 gg lavorativi ed entro 4 gg lavorativi • RR3=numero di reclami che sono stati presi in carico oltre 4 gg lavorativi 		
Regole di campionamento	<p>Si considerano tutti i reclami ricevuti nel periodo preso in esame. (Per reclamo si intende una richiesta di assistenza pervenuta all'help desk per la quale non è previsto il ricorso ad altri solutori)</p>		
Formula	$IQ30(1) = (RR1/RRT) * 100$ $IQ30(2) = (RR2/RRT) * 100$ $IQ30(3) = (RR3/RRT) * 100.$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • all'intero per difetto se la prima cifra decimale è < 5 • all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5 		
Valore di soglia	$IQ30(1) \geq 88\%$ $IQ30(2) \leq 12\%$ $IQ30(3) = 0\%$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà l'applicazione della Penale con l'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni scostamento inferiore ai 3 punti % rispetto al valore di soglia (88%) e per ogni scostamento superiore ai 2 punti % rispetto ai valori di soglia (0% e 12%)</p>		

Eccezioni	<p>L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo il periodo di avviamento contrattualmente previsto.</p> <p>Le penali e i rilievi non si applicano nei trimestri in cui il volume medio giornaliero rilevato nel trimestre di riferimento ecceda del 25% il volume medio giornaliero calcolato sulla base dei dati dell'anno precedente a quello contrattuale.</p> <p>Se ciò avvenisse per 2 trimestri consecutivi il referente INPDAP del servizio e quello del fornitore dovranno concordare le opportune azioni correttive.</p>
Penali	<p>Per ogni punto % in meno rispetto al valore di soglia, Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,5% (zero cinque per cento) del corrispettivo economico del servizio relativo al periodo di riferimento.</p> <p>Per ogni punto % in più rispetto ai valori di soglia (12% e 0%), Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,1 % (zero uno per cento) del corrispettivo economico del servizio relativo al periodo di riferimento.</p>

IQ31 - Tempo di evasione del reclamo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	<p>Tempo di evasione del reclamo. Misurazione del numero di reclami che sono stati evasi entro un tempo prestabilito rispetto al numero totale di reclami ricevuti nel periodo di rilevazione.</p> <p>Si considerano le segnalazioni pervenute sul Sistema automatico di gestione contatti (TTS) e contraddistinte dalla categoria "Reclami", per la quale non è previsto il ricorso ad altri solutori.</p> <p>Per tempo di evasione si intende il tempo che intercorre fra la presa in carico della segnalazione e il passaggio della stessa allo stato "risolto".</p>		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Sistema automatico di gestione contatti (TTS), in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari. Report analitici e sintetici elaborati dal sistema e rendicontati dall'impresa.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • RT=Numero di reclami totali ricevuti nell'arco del periodo di osservazione • RE1=Numero di reclami che sono stati evasi entro 10 gg lavorativi • RE2=Numero di reclami che sono stati evasi oltre 10 gg lavorativi ed entro 20 gg lavorativi • RE3= Numero di reclami che sono stati evasi oltre i 20 gg lavorativi 		
Regole di campionamento	<p>Si considerano tutti i reclami ricevuti nel periodo preso in esame. (Per reclamo si intende una richiesta di assistenza pervenuta all'help desk, per la quale non è previsto il ricorso ad altri solutori)</p>		
Formula	<ul style="list-style-type: none"> • $IQ31(1) = (RE1/RT)*100$ • $IQ31(2) = (RE2/RT)*100$ • $IQ31(3) = (RE3/RT)*100$ 		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • all'intero per difetto se la prima cifra decimale è < 5 • all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5 		
Valore di soglia	<ul style="list-style-type: none"> • $IQ31(1) \geq 98\%$ • $IQ31(2) \leq 2\%$ • $IQ31(3) = 0\%$ 		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà l'applicazione della Penale con l'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni scostamento inferiore ai 3 punti % rispetto al valore di soglia (98%) e per ogni scostamento superiore ai 2 punti % rispetto ai valori di soglia (0% e 2%)</p>		

Eccezioni	<p>L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo il periodo di avviamento contrattualmente previsto.</p> <p>Le penali e i rilievi non si applicano nei trimestri in cui il volume medio giornaliero rilevato nel trimestre di riferimento ecceda del 25% il volume medio giornaliero calcolato sulla base dei dati dell'anno precedente a quello contrattuale.</p> <p>Se ciò avvenisse per 2 trimestri consecutivi il referente INPDAP del servizio e quello del fornitore dovranno concordare le opportune azioni correttive.</p>
Penali	<p>Per ogni punto % in meno rispetto al valore di soglia (98%), Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,2 % (zero due per cento) del corrispettivo economico del servizio relativo al periodo di riferimento.</p> <p>Per ogni punto % in più rispetto al valore di soglia (2% e 0%), Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,1 % (zero uno per cento) del corrispettivo economico del servizio relativo al periodo di riferimento.</p>

IQ32 - Percentuale di utenti soddisfatti del servizio reso

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di utenti soddisfatti del servizio reso. Misurazione del livello di soddisfazione come rapporto tra la qualità attesa dall'utenza e quella percepita. La qualità effettiva del servizio è misurata attraverso interviste a cui un campione di utenti accetta di rispondere. La rilevazione avviene attraverso una procedura automatica che seleziona un campione di utenti relativi ai contatti gestiti nel giorno precedente e tracciati attraverso il sistema di gestione utilizzato nel servizio dagli operatori.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Report analitici e sintetici elaborati dall'impresa.
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Per ogni contatto viene richiesta la valutazione dei seguenti principali parametri e/o quelli aggiuntivi concordati con INPDAP (con valori da 1 a 5): RO = risposta operatore (l'operatore risponde in modo cortese e comprensibile); PRI = personalizzazione del rapporto con l'Utente (l'operatore utilizza una forma di accoglienza personalizzata all'interlocutore (sig.; sig.ra), fornisce il proprio identificativo e la ragione sociale del Centro di Contatto e/o del Committente); COI = correttezza operativa Inbound (rispetto dei tempi concordati con l'interlocutore per il contatto successivo); COR = correttezza dell'informazione fornita dall'operatore; NMI = numero medio di informazioni fornite in ciascuna chiamata; COM = commiato (l'operatore ha ringraziato per aver chiamato e ha salutato); PRT = proattività, ovvero capacità dell'operatore di proporre soluzioni alternative nel caso di richieste complesse o non standard; CAR = capacità relazionale dimostrata nel corso della chiamata. Ecc = aggiuntive concordate con Inpdap		
Regole di campionamento	La procedura automatica provvede ad escludere: <ul style="list-style-type: none"> contatti non utilizzabili (chiamate nulle, numeri di telefono non identificabili); utenti che non hanno dato il loro consenso ad essere contattati; utenti già contattati negli ultimi 3 mesi. 		
Formula	$IQ32 = (mRO+mPRI+mCOI+mCOR+mNMI+mCOM+mPRT+mCAR)/8$ Dove mRO, mPRI, mCOI, mCOR, mNMI, mCOM, mPRT, mCAR rappresentano la media aritmetica semestrale per ciascun parametro di determinazione del CSI.		

Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato alla prima cifra decimale: <ul style="list-style-type: none">• per difetto se la seconda cifra decimale è < 5• per eccesso se la prima cifra decimale è >= 5
Valore di soglia	IQ32 >4 in almeno il 15% dei contatti IQ32 >3 nel 100% dei casi
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà l'applicazione della Penale con l'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni scostamento inferiore ai 3 punti % rispetto ai valori di soglia.
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo il periodo di avviamento previsto. L'avvio della misurazione dell'indicatore sarà concordato tra le parti. L'indicatore non sarà misurato fino a quando INPDAP non si doterà di una procedura automatica che seleziona il campione di utenti relativi ai contatti gestiti. L'avvio della misurazione dell'indicatore sarà concordato tra le parti.
Penali	Per ogni punto % in meno rispetto ai valori di soglia, Inpdap applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,1 % (zero uno per cento) del corrispettivo economico del servizio relativo al periodo di riferimento.

6 INDICATORI APPLICABILI AL SERVIZIO DI FORMAZIONE

IQ33 – Soddisfazione dei discenti

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Comprensibilità
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti - Giudizio dell'utenza sull'efficacia del supporto erogato misurata mediante le risposte fornite ai questionari. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da [1,10] dove: <ul style="list-style-type: none"> • 1 – 5 corrisponde a “non soddisfatto” • 6 corrisponde a “appena soddisfatto” • 7 – 9 corrisponde a “soddisfatto” • 10 corrisponde a “pienamente soddisfatto” 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di risposte positive (con valore ≥ 7) (Nrisposte_pos) • Numero di domande del questionario (Ndomande) • Numero totale di questionari compilati (Nquestionari) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio di formazione da intervistare (da concordare con Inpdap) e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$IQ33 = \sum_{j=1}^{Nquestionari} \frac{Nrisposte_pos^j}{Ndomande_j} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto per difetto se la prima cifra decimale è $< 0,5$ - al punto per eccesso se la prima cifra decimale è $\geq 0,5$		
Valore di soglia	IQ33 \geq 80 %		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto del valore di soglia per ogni scostamento di 5 punti % in meno.		
Eccezioni	Nessuna		

7 INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI AI SERVIZI A CANONE

IQ34 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle risorse
Aspetto da valutare	Rispetto delle qualifiche professionali offerte		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Consuntivo attività
Periodo di riferimento	Il semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di giornate previste per figura professionale richiesta (<i>Ngg_P</i>); • Numero totale di giornate previste per il servizio (<i>Tgg_P</i>) • Numero di giornate erogate per figura professionale richiesta (<i>Ngg_erog</i>); • Numero totale di giornate erogate per il servizio (<i>Tgg_erog</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ34 = ((Ngg_P / Tgg_P) * 100) - ((Ngg_erog / Tgg_erog) * 100)$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> • per difetto se la seconda cifra decimale è < 0,5 • per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 0,5 		
Valore di soglia	$IQ34 \leq 2\%$		
Azioni contrattuali	Applicazione della Penale nel caso di superamento del valore di soglia nel semestre precedente la rilevazione. Emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni scostamento.		
Eccezioni	Non si applica al servizio di Manutenzione Correttiva ed Adeguativa.		
Penale	Al termine di ogni trimestre, ove venga accertato il mancato rispetto del livello di servizio definito, INPDAP applicherà una penale pari ad Euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni figura professionale la cui disponibilità è inferiore a quella del mix offerto per quella attività.		

IQ35 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di INPDAP e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data Richiesta Inserimento¹ (<i>Data_rich_risorsa</i>) • Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>) • Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>) • Tempo necessario ad INPDAP a valutare la risorsa proposta dall'Impresa (<i>F_assenso</i>) • Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>) • Numero totale di risorse sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_sost</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta di INPDAP		
Formule	$IQ35 \{inserimento\} = \frac{Tris \ ins}{\sum_{j=1} ritardo_ins_j}$ <p>dove: <i>durata_ins</i> = <i>Data_ins_risorsa</i> - <i>Data_rich_risorsa</i> - <i>T_assenso</i> <i>valore limite_ins</i> = 9 <i>giorni_lavorativi</i> <i>ritardo_ins</i> = <i>durata_ins</i> - <i>valore limite_ins</i> (se <i>durata_ins</i> ≥ <i>valorelimite_ins</i>) <i>ritardo_ins</i> = + 0 (se <i>durata_ins</i> < <i>valorelimite_ins</i>)</p>		

¹ Per data richiesta risorsa si intende la data in cui INPDAP richiede l'inserimento/sostituzione di una risorsa nella fornitura

	$IQ35 \text{ (sostituzione)} = \sum_{j=1}^{Tris \text{ sost}} ritardo_sost_j$ <p>dove: $durata_sost = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $valorelimite_sost = 9 \text{ giorni lavorativi}$ $ritardo_sost = durata_sost - valore \ limite_sost$ (se $durata_sost \geq valorelimite_sost$) $ritardo_sost = 0$ (se $durata_sost < valorelimite_sost$)</p>
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ35\{inserimento\} = 0$ $IQ35\{sostituzione\} = 0$
Azioni contrattuali	Applicazione della penale nel caso di non rispetto del valore di soglia; Emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni ritardo.
Eccezioni	Non si applica al servizio di Manutenzione Correttiva ed Adeguativa
Penale	Al termine di ogni trimestre, ove venga accertato il superamento del valore di soglia previsto, Inpdap applicherà una penale pari ad Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia prevista.

IQ36 - Personale della fornitura inadeguato

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su richiesta dell'Inpdap, delle risorse impiegate nella fornitura, in quanto non ritenute adeguate.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite (in percentuale), perché non ritenute adeguate, su richiesta di INPDAP		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero risorse sostituite su richiesta di INPDAP (<i>Nrisorse_inadeg</i>) Numero risorse impegnate per l'erogazione del servizio (<i>Nrisorse</i>) calcolate come media del numero di risorse rilevate a inizio trimestre e fine trimestre 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ36 = Nrisorse_ina\ deg / Nrisorse$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ36 \leq 1\%$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale nel caso di non rispetto del valore di soglia. Emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione.		
Eccezioni	Non si applica ai servizi di Manutenzione Correttiva ed Adeguativa		
Penale	Al termine di ogni trimestre, ove venga accertato il superamento del valore di soglia previsto, Inpdap applicherà una penale pari ad Euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni punto percentuale di scostamento rispetto alla soglia prevista.		

IQ37 - Turnover del personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle Risorse
Aspetto da valutare	Turnover: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ37 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ37 \leq 1$		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> Emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione aggiuntiva Applicazione di penali se non rispetto del valore di soglia. 		
Eccezioni	Casi di forza maggiore (dimissioni del personale, malattia, ferie o assenze concordate con INPDAP). Non si applica al servizio di Manutenzione Correttiva ed Adeguativa.		
Penale	In caso di inosservanza di quanto prescritto relativamente al turn-over del personale adibito ai servizi richiesti, si applicherà una penale pari ad Euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto alla soglia prevista.		

IQ38 - Soddisfazione del committente/utente

Caratteristica	Soddisfazione Utente	Sottocaratteristica	Soddisfazione 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. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none"> • 1 corrisponde a "non soddisfatto"; • 6 corrisponde a "appena soddisfatto"; • corrisponde a "soddisfatto"; • 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto". 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
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>) (<i>Nrisposte_pos</i>) • Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) • Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con INPDAP.		
Formula	$IQ38 = \frac{\sum_{1}^{Nquestionari} Nrisposte_pos_i}{Ndomande} * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la prima cifra decimale è < 5 - per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5 		
Valore di soglia	IQ38 ≥ 80% (risposte con valore ≥ 7)		
Azioni contrattuali	Rilievo sulla soddisfazione percepita dall'Inpdap (committente) e "dall'utente" (anche ai fini delle richieste di referenze da parte del fornitore per la partecipazione a gare della P.A.) per ogni scostamento < di 5 punti % rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Per il servizio di Help Desk di II livello l'indicatore si applica soltanto in relazione alla soddisfazione della committenza, ma non in relazione alla soddisfazione dell'utenza.		