



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

## CAPITOLATO TECNICO

PER UN SERVIZIO DI MANUTENZIONE, GESTIONE ED  
EVOLUZIONE DELLA COMPONENTE “PIATTAFORMA FISCO”  
DEL SISTEMA INFORMATIVO INPDAP.

## ALLEGATO 2

“Livelli di Servizio”

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ' DI SVILUPPO E MEV</b> .....	<b>6</b>
	<i>IQ01 – Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo</i> .....	6
	<i>IQ02 – Slittamento della consegna di un deliverable dell'obiettivo</i> .....	7
	<i>IQ03 - Rilievi sull'obiettivo (eccesso di rilievi tollerati)</i> .....	8
	<i>IQ04 – Test negativi in collaudo</i> .....	9
	<i>IQ05 – Giorni di sospensione del collaudo</i> .....	10
	<i>IQ05 – Giorni di sospensione del collaudo</i> .....	10
	<i>IQ06 – Slittamento della risoluzione dei malfunzionamenti in collaudo</i> .....	11
	<i>IQ07 – Test nel pre-collaudo e in fase di collaudo</i> .....	13
	<i>IQ08 - Densità dei commenti del software sviluppato</i> .....	14
	<i>IQ09 – Linee di codice inerte</i> .....	15
<b>3</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO MANUTENZIONE CORRETTIVA</b> .....	<b>16</b>
3.1	TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ .....	16
	<i>IQ10 – Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)</i> .....	17
	<i>IQ11 – Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)</i> .....	19
	<i>IQ12 – Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3 e 4)</i> .....	21
	<i>IQ13 - Casi recidivi (per area applicativa)</i> .....	23
<b>4</b>	<b>INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI A PRESENZA</b> .....	<b>24</b>
	<i>IQ14 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali</i> .....	24
	<i>IQ15 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale</i> .....	25
	<i>IQ16 - Personale della fornitura inadeguato</i> .....	27
	<i>IQ17 - Turnover del personale</i> .....	28
	<i>IQ18 – Turnover delle risorse (ruoli chiave)</i> .....	29
	<i>IQ19 - Affiancamento dei ruoli chiave nel Turnover</i> .....	30
	<i>IQ20 – Segnalazioni di indisponibilità (full time) di un Responsabile dei servizi di fornitura</i> .....	31
	<i>IQ21 - Soddisfazione del committente</i> .....	32
<b>5</b>	<b>INDICATORI APPLICABILI AL GOVERNO DELLA FORNITURA</b> .....	<b>33</b>
	<i>IQ22 - Rilievi sulla fornitura di carattere generale ed eccesso di rilievi</i> .....	33
	<i>IQ23 - Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un servizio della fornitura</i> .....	34
<b>6</b>	<b>INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI AL SERVIZIO DI HELP DESK</b> .....	<b>36</b>
	<i>IQ24 - Tempestività di risoluzione</i> .....	36
	<i>IQ25 - Turnover volontario</i> .....	38
	<i>IQ26 - Percentuale di utenti soddisfatti del servizio reso</i> .....	39
<b>7</b>	<b>INDICATORI APPLICABILI AL SERVIZIO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO</b> .....	<b>41</b>
	<i>IQ27 – Soddisfazione dei discenti</i> .....	41
<b>8</b>	<b>INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI AI SERVIZI A CANONE</b> .....	<b>42</b>
	<i>IQ28 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali</i> .....	42
	<i>IQ29 - Ritardo nell'inserimento / sostituzione del personale</i> .....	43
	<i>IQ30 – Inadeguatezza personale della fornitura</i> .....	45



<i>IQ31 - Turnover del personale.....</i>	<i>46</i>
<i>IQ32 - Soddisfazione del committente/utente .....</i>	<i>47</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 - Giorni di sospensione del collaudo – Sviluppo & MEV		X
IQ06 - Slittamento della risoluzione dei malfunzionamenti in collaudo	X	X
IQ07 - Test nel precollaudo ed in fase di collaudo	X	
IQ08 - Densità dei commenti del software sviluppato	X	
IQ09 - Linee di codice inerte	X	

### APPLICABILI AL SERVIZIO MANUTENZIONE CORRETTIVA

IQ10 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1) – MAC	X	X
IQ11 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2) – MAC	X	X
IQ12 - Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3 e 4) – MAC	X	X
IQ13 - Case recidivi (per area applicativa) – MAC	X	X

### APPLICABILI AI SERVIZI A PRESENZA

IQ14 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali del servizio	X	X
IQ15 - Slittamento nell'inserimento / sostituzione del personale	X	X
IQ16 – Inadeguatezza del personale	X	
IQ17 - Turn over del personale	X	X
IQ18 - Turn over del personale nei ruoli chiave (referenti)	X	X
IQ19 - Affiancamento dei ruoli chiave nel Turnover	X	X
IQ20 - Segnalazioni di indisponibilità (full time) di un Referente	X	X
IQ21 - Soddisfazione del committente	X	

**APPLICABILE AL GOVERNO DELLA FORNITURA**

IQ22 - Rilievi sulla fornitura		X
IQ23 – Slittamento nella consegna di un deliverable o nell'erogazione di un servizio della fornitura	X	X

**APPLICABILI AL SERVIZIO DI HELP DESK**

IQ24 - Tempestività di risoluzione	X	X
IQ25 - Turnover volontario	X	X
IQ26 - Percentuale di utenti soddisfatti del servizio reso	X	X

**APPLICABILI AL SERVIZIO DI FORMAZIONE**

IQ27 – Soddisfazione dei discenti	X	
-----------------------------------	---	--

**APPLICABILI AI SERVIZI A CANONE**

IQ28 - Scostamento nell'impiego di risorse professionali del servizio	X	X
IQ29 – Ritardo nell'inserimento / sostituzione del personale	X	X
IQ30 – Inadeguatezza del personale	X	X
IQ31 - Turn over del personale	X	X
IQ32 - Soddisfazione del committente	X	

## 2 INDICATORI DI QUALITÀ' 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Slittamento della data di comunicazione di pronti al collaudo rispetto a quella approvata da INPDAP nel Piano operativo trasmesso dall'Impresa.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Piano operativo Scheda intervento Lettera di pronti al collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Dopo il termine dell'obiettivo con misurazione trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data di comunicazione pronti al collaudo (<i>Data_pr_coll_eff</i>)</li> <li>Data di pronti al collaudo prevista dall'ultimo Piano operativo approvato (<i>Data_pr_coll_prev</i>)</li> <li>Ritardo documentato dovuto a ragioni condivise da INPDAP (<i>RD</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Si applica a tutti gli obiettivi che terminano nel trimestre di riferimento		
<b>Formula</b>	$IQ01 = (Data\_pr\_coll\_eff - Data\_pr\_coll\_prev) - RD$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ01 \leq 5 \text{ giorni}$		
<b>Azioni contrattuali</b>	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.		
<b>Eccezioni</b>	Obiettivi che non richiedono il Piano Operativo		
<b>Penali</b>	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 deliverable 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Puntualità nella consegna di un deliverable dell'obiettivo rispetto alla data di consegna prevista nel Piano di progetto.		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Piano di progetto Lettere di consegna di deliverable Lettera di Rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad ogni consegna di deliverable, con rendicontazione trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista di consegna di un deliverable (<i>data_prev</i>)</li> <li>• Data effettiva di consegna di un deliverable (<i>data_eff</i>)</li> <li>• Ritardo documentato dovuto a ragioni condivise da INPDAP (<i>RD</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable previsti dal Capitolato eseguite nel periodo di riferimento.		
<b>Formula</b>	$IQ02 = (data\_eff - data\_prev) - RD$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ02 ≤ 5giorni		
<b>Azioni contrattuali</b>	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.		
<b>Eccezioni</b>	Alcuni cicli definiti nel Capitolato possono prevedere la consegna di deliverables in momenti diversi da quelli della tabella 2 del Capitolato.		
<b>Penali</b>	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 (ad es. il monitore), sulla base degli indicatori di qualità che prevedono rilievi sull'obiettivo.

Il numero di rilievi tollerati dall'obiettivo è in relazione alle soglie che sono differenziate per classe di rischio. I rilievi applicabili al Governo della Fornitura sono quelli descritti nell'indicatore di qualità IQ22 – Rilievi sulla fornitura.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Lettere/a di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'obiettivo con misurazione trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo ( <i>Nrilievi_Obiettivo</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	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 di riferimento.		
<b>Formula</b>	$IQ03 = N_{rilievi\_Obiettivo}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ03 \leq 1$ se classe di rischio A $IQ03 \leq 2$ se classe di rischio B $IQ03 \leq 3$ se classe di rischio C		
<b>Azioni contrattuali</b>	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.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		
<b>Penali</b>	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
<b>Aspetto da valutare</b>	Casi di test eseguiti con esito negativo in collaudo.		
<b>Unità di misura</b>	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo.	<b>Fonte dati</b>	Piano di Test Verbale di collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo.	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del collaudo con rendicontazione trimestrale.
<b>Dati da rilevare</b>	Numero casi di test dichiarato eseguiti con successo dall'Impresa e che in collaudo hanno dato esito negativo ( <i>Ntest_notok</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ04 = Ntest\_notok$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ04 \leq 5$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni caso di test eseguito in collaudo con esito negativo oltre il valore di soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### IQ05 — Giorni di sospensione del collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili all'Impresa.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Comunicazione formale di sospensione del collaudo. Comunicazione formale di ripresa del collaudo.
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del collaudo con rendicontazione trimestrale.
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data e ora di sospensione del collaudo (<i>Data_sospensione<sub>i</sub></i>)</li> <li>• Data e ora di ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa<sub>i</sub></i>)</li> <li>• Numero di giorni non lavorativi tra la sospensione e la ripresa del collaudo (<i>Ngiorni_nolav<sub>i</sub></i>)</li> <li>• Numero di sospensioni del collaudo (<i>NSosp_collaudo</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Si applica a tutti i collaudi chiusi nel trimestre di riferimento.		
<b>Formula</b>	$IQ05 = \frac{Nsosp\_collaudo}{\sum_{j=1} (Data\_ripresa_j - Data\_sospensione_j - Ngiorni\_nolav_j)}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ05 ≤ 3		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione della penale qualora non sia rispettato il valore di soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		
<b>Penale</b>	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.		

### IQ06 — 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di ripristino del software in collaudo a seguito di malfunzionamenti.		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Registro degli interventi
<b>Periodo di riferimento</b>	La fase di collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del collaudo con rendicontazione trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li>• 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>)</li> <li>• Numero totale di segnalazioni chiuse a fronte di malfunzionamenti rilevati in collaudo (<i>Ntotale_malf_coll</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Si applica a tutti i collaudi che finiscono nel trimestre di riferimento.		
<b>Formula</b>	$IQ06 = \frac{N_{totale\_malf\_coll}}{\sum_{i=1} Ritardo\_Risol_i}$ <p>Dove:  <math>Durata\_Risol_i = Termine_i - Inizio_i - Tro_i</math></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><math>Ritardo\_Risol_i = 0</math>      <math>= Durata\_Risol_i - valore\ limite</math>            ( se <math>Durata\_Risol_i \leq valore\ limite</math> )      ( se <math>Durata\_Risol_i &gt; valore\ limite</math> )</p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ06 = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'applicazione della penale per <math>IQ06 &gt; 1</math> giorno lavorativo</li> <li>• l'emissione di un rilievo sull'obiettivo per <math>IQ06 \leq 1</math> giorno lavorativo</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



<b>Penale</b>	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.
---------------	--

## IQ07 – Test nel pre-collaudato e in fase di collaudato

I seguenti indicatori si riferiscono alle tipologie di Test eseguibili dall'Impresa ad integrazione dell'indicatore IQ04 - Test negativi in collaudato – 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 precollaudato	Percentuale di casi di test eseguiti dall'Impresa, in fase di test interno o pre-collaudato, rispetto a quelli progettati nel piano e nelle 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 precollaudato	Percentuale di casi di test eseguiti positivamente dall'Impresa, in fase di test interno o precollaudato, 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 collaudato	Percentuale dei casi di test (da piano di test - realizzazione) eseguiti positivamente in collaudato.	Alta	=100%	Collaudato	Funzionalità - Accuratezza
		Media	=100%		
		Bassa	>98%		
<b>Azioni contrattuali</b>	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 collaudato, di competenza dell'Istituto, con il supporto del fornitore).				

### IQ08 - 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Densità dei commenti del software sviluppato ad hoc		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Tool di analisi statica conforme a requisiti INPDAP
<b>Periodo di riferimento</b>	La durata della fase di realizzazione dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta (Al termine del periodo di riferimento) con rendicontazione trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di moduli nuovi (<i>Nmoduli</i>)</li> <li>Numero di linee di codice del singolo modulo nuovo (<i>NLoc</i>)</li> <li>Numero di linee di commento del singolo modulo nuovo (<i>Ncomm</i>)<sup>1</sup></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i moduli software nuovi dell'obiettivo.		
<b>Formula</b>	$IQ08 = \frac{\sum_{t=1}^{Nmoduli} Ncomm_t}{Nmoduli \sum_{l=1}^{NLoc} } \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>per difetto se la prima cifra decimale è &lt; 0,5</li> <li>per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 0,5</li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	30% > IQ08 > 8%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

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

### IQ09 — Linee di codice inerte

L'indicatore si applica sia al software nuovo ad hoc che al software modificato con interventi di MEV. 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Codice inerte del software nuovo o modificato		
<b>Unità di misura</b>	Numero di linee di codice inerte	<b>Fonte dati</b>	Tool di analisi statica conforme ai requisiti INPDAP
<b>Periodo di riferimento</b>	La fase di realizzazione dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta (Al termine del periodo di riferimento) con rendicontazione trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di linee di codice sorgente modificato e di nuova realizzazione mai percorso in fase di esecuzione ( <i>Nlin_inerti</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le linee di codice dei moduli software nuovi o modificati dall'obiettivo		
<b>Formula</b>	IQ09 = <i>Nlin_inerti</i>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ09 = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Emissione di un rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### **3 INDICATORI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO MANUTENZIONE CORRETTIVA**

#### **3.1 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 Capitolato Tecnico.



### IQ10 — Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 1)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 1		
<b>Unità di misura</b>	Ore lavorative	<b>Fonte dati</b>	Registro degli interventi
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti comunicazione all'Impresa [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li>• Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li>• 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>)</li> <li>• Numero totale di segnalazioni di categoria 1 chiuse (<i>tot_ctg1</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 1 rilevati in esercizio		
<b>Formule</b>	$IQ10 = \frac{tot\_ctg1}{\sum_{j=1} durata\_risol_j}$ <p>dove per ciascuna segnalazione:  <math>durata\_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuno		
<b>Valore di soglia per la risoluzione di un malfunzionamento</b>	IQ10 ≤ 8 ore in almeno il 92% dei casi IQ10 ≤ 16 ore in almeno il 96% dei casi IQ10 ≤ 5 giorni nel 100% dei casi		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà: <ul style="list-style-type: none"> <li>• applicazione della penale;</li> <li>• emissione di un rilievo sulla fornitura qualora non siano rispettati i valori di soglia.</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



<b>Penale</b>	<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"><li>• 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;</li><li>• 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;</li><li>• Euro 800 (Ottocento/00), per ciascun intervento oltre la soglia il cui tempo di ripristino è superiore ai 5 giorni lavorativi.</li></ul> <p>Tali penali si applicano trimestralmente fino ad un massimo pari al 20% del corrispettivo economico del servizio nel trimestre di riferimento.</p>
---------------	---

### IQ11 — Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 2)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 2		
<b>Unità di misura</b>	Ora lavorative	<b>Fonte dati</b>	Registro degli interventi
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li>• Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li>• 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>)</li> <li>• Numero totale di segnalazioni di categoria 2 chiuse (<i>tot_ctg2</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 2 rilevati in esercizio		
<b>Formule</b>	$IQ11 = \frac{tot\_ctg2}{\sum_{j=1} durata\_risol_j}$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $durata\_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia per la risoluzione di un malfunzionamento</b>	IQ11 ≤ 12 ore nel 92% dei casi IQ11 ≤ 3 giorni nel 96% dei casi IQ11 ≤ 6 giorni nel 100% dei casi		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà: <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'applicazione della penale;</li> <li>• l'emissione di un rilievo sulla fornitura qualora non siano rispettati i valori di soglia.</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<b>Penale</b>	<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"><li>• 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;</li><li>• 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;</li><li>• euro 600 (seicento/00), per ciascun intervento oltre la soglia il cui tempo di ripristino è superiore ai 5 giorni lavorativi.</li></ul> <p>Tali penali si applicano trimestralmente fino ad un massimo pari al 20% del corrispettivo economico del servizio nel trimestre di riferimento.</p>
---------------	--

## IQ12 — Tempestività di ripristino dell'operatività (categoria 3 e 4)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 3 e 4		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Registro degli interventi
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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>)</li> <li>• Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3/4: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li>• 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 al Fornitore (<i>TRO</i>)</li> <li>• Numero totale di segnalazioni di categoria 3 chiuse (<i>tot_ctg3</i>)</li> <li>• Numero totale di segnalazioni di categoria 4 chiuse (<i>tot_ctg4</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 3 o 4 rilevati in esercizio		
<b>Formule</b>	$IQ12(CT3) = \frac{tot\_ctg3}{\sum_{j=1} durata\_risol_j}$ $IQ12(CT4) = \frac{tot\_ctg4}{\sum_{j=1} durata\_risol_j}$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $durata\_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia per la risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3</b>	IQ12 ≤ 3 giorni in almeno il 92% dei casi IQ12 ≤ 5 giorni in almeno il 96% dei casi IQ12 ≤ 10 giorni nel 100% dei casi (i giorni sono lavorativi)		
<b>Valore di soglia per la risoluzione di un malfunzionamento di categoria 4</b>	IQ12 ≤ 10 giorni in almeno il 92% dei casi IQ12 ≤ 15 giorni in almeno il 96% dei casi IQ12 ≤ 20 giorni nel 100% dei casi (i giorni sono lavorativi)		

<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia durante l'erogazione dei servizi comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• l'applicazione della penale;</li><li>• l'emissione di un rilievo sulla fornitura qualora non siano rispettati i valori di soglia.</li></ul>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna
<b>Penale</b>	<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"><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• 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.</li></ul> <p>Tali penali si applicano trimestralmente fino ad un massimo pari al 20% del corrispettivo economico del servizio nel trimestre di riferimento.</p>

### IQ13 - Casi recidivi (per area applicativa)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di interventi correttivi riguardanti uno stesso malfunzionamento (riciclo correttivo)		
<b>Unità di misura</b>	Casi recidivi	<b>Fonte dati</b>	Registro degli interventi
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi per lo stesso malfunzionamento ( <i>Ncase_recidivi</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ13 = Ncase\_recidivi$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ13 = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'applicazione della penale;</li> <li>- l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni caso recidivo.</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		
<b>Penale</b>	Per ciascun "caso recidivo" eccedente il valore di soglia fissato, Inpdap applicherà una penale pari a Euro € 1.000,00 = (mille/00).		

#### 4 INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI A PRESENZA

Si precisa che per l'orario di lavoro si fa riferimento a quanto previsto nel Capitolato Tecnico.

##### IQ14 - 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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di giornate previste per figura professionale richiesta (<i>Ngg_P</i>);</li> <li>• Numero totale di giornate previste per il servizio (<i>Tgg_P</i>)</li> <li>• Numero di giornate erogate per figura professionale richiesta (<i>Ngg_erog</i>);</li> <li>• Numero totale di giornate erogate per il servizio (<i>Tgg_erog</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ14 = ((Ngg\_P/Tgg\_P) * 100) - ((Ngg\_erog/Tgg\_erog) * 100)$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• per difetto se la seconda cifra decimale è &lt; 0,5</li> <li>• per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 0,5</li> </ul>		
Valore di soglia	$IQ14 \leq 4\%$		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione della penale nel caso di superamento del valore di soglia nel periodo di rilevazione</li> <li>• Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni scostamento.</li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		
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 punto % di scostamento in eccesso rispetto al valore target, per ogni tipologia di figura professionale.		



## IQ15 - 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta di INPDAP e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Richiesta Inserimento<sup>1</sup> (<i>Data_rich_risorsa</i>)</li> <li>• Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>)</li> <li>• Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>)</li> <li>• Tempo necessario ad INPDAP a valutare la risorsa proposta dall'Impresa (<i>F_assenso</i>)</li> <li>• Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>)</li> <li>• Numero totale di risorse sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_sost</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta di INPDAP		
<b>Formule</b>	$IQ15 \{inserimento\} = \frac{Tris\_ins}{\sum_{j=1} ritardo\_ins_j}$ <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> &lt; <i>valorelimite_ins</i>)</p>		

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

	$IQ15 \text{ (sostituzione)} = \sum_{j=1}^{Tris \text{ sost}} ritardo\_sost_j$ <p>dove:  <math>durata\_sost = Data\_sost\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso</math>  <math>valorelimite\_sost = 9 \text{ giorni lavorativi}</math>  <math>ritardo\_sost = durata\_sost - valore\ limite\_sost</math> (se <math>durata\_sost \geq valorelimite\_sost</math>)  <math>ritardo\_sost = 0</math> (se <math>durata\_sost &lt; valorelimite\_sost</math>)</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$IQ15 \text{ {inserimento}} = 0$ $IQ15 \text{ (sostituzione)} = 0$
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione della penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.</li> <li>• Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo.</li> </ul>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna
<b>Penale</b>	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, per ogni risorsa richiesta.

### IQ16 - Personale della fornitura inadeguato

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle Risorse
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta di INPDAP.		
<b>Unità di misura</b>	Risorse inadeguate	<b>Fonte dati</b>	E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero risorse sostituite su richiesta di INPDAP (<i>Nrisorse_inadeg</i>)</li><li>• Numero risorse impegnato per l'erogazione del servizio (<i>Nrisorse</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ16 = Nrisorse - Nrisorse\_inadeg$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ16 = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione per inadeguatezza.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## IQ17 - 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Turnover: numero di risorse sostituite su iniziativa dell'Impresa.		
<b>Unità di misura</b>	Risorse sostituite	<b>Fonte dati</b>	E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero risorse sostituite su iniziativa dell'Impresa ( <i>Nrisorse_sostituite</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ17 = Nrisorse\_sostituite$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ17 \leq 4$		
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione aggiuntiva che eccede la soglia</li> <li>Applicazione della penale se non è rispettato il valore di soglia.</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Cause di forza maggiore (malattia, dimissioni, ferie o assenze concordate con INPDAP)		
<b>Penale</b>	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.		

### IQ18 – 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Il numero di sostituzioni del personale impiegato nei ruoli chiave (Responsabile contratto, Responsabili dei servizi) operate dall'Impresa senza averlo concordato preventivamente con INPDAP.		
<b>Unità di misura</b>	Numero intero	<b>Fonte dati</b>	Lettere di sostituzione di risorse da parte dell'Impresa
<b>Periodo di osservazione</b>	Anno precedente la rilevazione	<b>Frequenza di Misurazione</b>	Annuale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di sostituzioni permanenti del personale impiegato nei ruoli chiave del contratto non richieste da INPDAP ( <i>Nsostituzioni</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate le sostituzioni non concordate con Inpdap che riguardano il personale impiegato nei ruoli chiave		
<b>Formula</b>	$IQ18 = Nsostituzioni$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ18 \leq 1$ nell'anno		
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione della penale nel caso di non rispetto del valore di soglia</li> <li>• Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione che ecceda la soglia</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Cause di forza maggiore (malattia, dimissioni, ferie o periodi di assenza concordati con INPDAP)		
<b>Penale</b>	Al termine di ogni anno, ove 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.		

### IQ19 - Affiancamento dei ruoli chiave nel Turnover

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
<b>Aspetto da valutare</b>	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.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Consuntivo attività Si rilevano in automatico o dai documenti analitici di rilevazione presenze del personale.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Data di inizio (In) e fine (Fn) di un affiancamento.		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ19 = (Fn - In) - \text{nr. giorni non lavorativi nel periodo}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	n.a.		
<b>Valore di soglia</b>	$12 \leq IQ19 \leq 22$ (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)		
<b>Azioni contrattuali</b>	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.		
<b>Eccezioni</b>	Cause di forza maggiore (malattia, dimissioni)		
<b>Penale</b>	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.		

## IQ20 – Indisponibilità (full time) di un responsabile dei servizi di fornitura

L'indicatore va rilevato separatamente per ciascun Responsabile di servizio dell'Impresa.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	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.		
<b>Unità di misura</b>	Segnalazioni	<b>Fonte dati</b>	Lettere / e-mail
<b>Periodo di osservazione</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero di segnalazioni relative alla insufficiente disponibilità di ciascun Referente effettuate da Inpdap ( <i>Nsegnalazioni_indisp</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutte le segnalazioni relative alla indisponibilità di ciascun Referente di servizio (tra quelli previsti dal Capitolato Tecnico ed offerti dall'Impresa) effettuate da Inpdap e formalizzate all'Impresa nel periodo di osservazione.		
<b>Formula</b>	IQ20 - <i>Nsegnalazioni _ indisp</i>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ20 = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Nel caso di non rispetto del valore di soglia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• applicazione della penale;</li> <li>• emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni segnalazione</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Cause di forza maggiore (malattia, dimissioni, ferie o assenze concordate con INPDAP)		
<b>Penali</b>	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.		

## IQ21 - Soddisfazione del committente

Caratteristica	Soddisfazione Utente	Sottocaratteristica	Soddisfazione Utente
<b>Aspetto da valutare</b>	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"> <li>• 1 corrisponde a "non soddisfatto";</li> <li>• 6 corrisponde a "appena soddisfatto";</li> <li>• 7 corrisponde a "soddisfatto";</li> <li>• 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto".</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (<i>risposte con valore ≥ 7</i>) (<i>Nrisposte_pos</i>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con INPDAP		
<b>Formula</b>	$IQ21 = \sum_1^{Nquestionari} \frac{Nrisposte\_pos_i}{Ndomande_i} * 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la prima cifra decimale è &lt; 5</li> <li>- per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5</li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	IQ21 ≥ 78% (risposte con valore ≠)		
<b>Azioni contrattuali</b>	Rilievo sulla soddisfazione percepita dall'INPDAP e "dall'utente" per ogni scostamento < di 5 punti % rispetto al valore di soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 5 INDICATORI APPLICABILI AL GOVERNO DELLA FORNITURA

### IQ22 - 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura non riguardanti un obiettivo di sviluppo e relativi al trimestre antecedente il periodo di riferimento (penultimo trimestre rispetto alla rilevazione)		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Lettera/e di rilievo e sistemi automatici di rilevamento ove presenti
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero rilievi emessi non relativi ad attività progettuali ( <i>Nrilievi_altri</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$IQ22 = N_{rilievi\_altri}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ22 \leq 8$		
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Applicazione della Penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		
<b>Penali</b>	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.		

### IQ23 - 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
<b>Aspetto da valutare</b>	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		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Contratto, Piano di lavoro, sistemi automatici di rilevazione ove previsti.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale (ad ogni consegna di deliverable o all'erogazione del servizio).
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista di consegna di un deliverable/erogazione servizio (<i>data_prev</i>)</li> <li>• Data effettiva di consegna di un deliverable/ erogazione servizio (<i>data_eff</i>)</li> <li>• Ritardo documentato dovuto a ragioni condivise da INPDAP (<i>RD</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	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.		
<b>Formula</b>	$IQ23 = (data\_eff - data\_prev) - RD$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ23 \leq 3$		
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni ritardo di 5 giorni lavorativi o frazione rispetto al valore di soglia (<i>es. un ritardo rispetto alla data prevista di 11 gg lavorativi comporterà l'emissione di 3 rilievi sull'obiettivo</i>).</li> <li>• Applicazione della penale qualora non sia rispettato il valore di soglia.</li> </ul>		



<b>Eccezioni</b>	Non si applica al servizio di Sviluppo e MEV
<b>Penali</b>	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.

## 6 INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI AL SERVIZIO DI HELP DESK

### IQ24 - Tempestività di risoluzione

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	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 della richiesta e il tempo di chiusura o trasferimento del problema).		
<b>Unità di misura</b>	Ore e giorni lavorativi (nella finestra temporale di disponibilità del servizio)	<b>Fonte dati</b>	Sistema di gestione delle chiamate in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari. Report analitici e sintetici elaborati dal sistema di T.T.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inizio del contatto: data e orario di arrivo della chiamata</li> <li>• Chiusura / trasferimento del caso: data e orario di chiusura / trasferimento del caso</li> <li>• Differenza (R) tra il tempo di arrivo del contatto e il tempo di chiusura/trasferimento del caso</li> <li>• Tempo di sospensione (TS) per ragioni concordate con INPDAP non imputabili all'Impresa</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i contatti (N) pervenuti all'HD nel periodo di osservazione.		
<b>Formula</b>	$IQ24(C/T) = R-TS$ (dove C=chiusura; T=trasferimento)		
<b>Regole di arrotondamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• R è arrotondato al secondo intero più vicino;</li> <li>• Le percentuali sono arrotondate al punto percentuale sulla base del primo decimale: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ per difetto se la parte decimale è <math>&lt; 0,5</math>;</li> <li>▪ per eccesso se la parte decimale è <math>\geq 0,5</math>.</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	<p>a) chiusura <math>IQ24(C) \leq 1</math> gg. almeno nel 90% dei casi <math>IQ24(C) \leq 4</math> gg. al massimo nel 10% dei casi</p> <p>b) trasferimento <math>IQ24(T) \leq 2</math> ore nel 100% dei casi</p>		
<b>Azioni contrattuali</b>	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).		



<b>Eccezioni</b>	<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 dell'Impresa dovranno concordare le opportune azioni correttive.</p>
<b>Penali</b>	<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>

## IQ25 - Turnover volontario

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Assistenza in remoto
<b>Aspetto da valutare</b>	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.		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	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.
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di risorse dedicate al servizio ad inizio mese</li> <li>• Numero di risorse dedicate al servizio a fine mese</li> <li>• Numero di risorse sostituite nel corso del mese</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	N.A.		
<b>Formula</b>	$IQ25 = ((RD/mRT)) * 100$ <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>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• all'intero per difetto se la prima cifra decimale è &lt; 5</li> <li>• all'intero per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5</li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ25 \leq 5\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	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 %.		
<b>Eccezioni</b>	<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>		
<b>Penali</b>	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).		

## IQ26 - Percentuale di utenti soddisfatti del servizio reso

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Percentuale di utenti soddisfatti del servizio reso. Misurazione del livello di soddisfazione come rapporto tra la qualità attesa dall'utenza e quella percepita.</p> <p>La qualità effettiva del servizio è misurata attraverso interviste a cui un campione di utenti accetta di rispondere.</p> <p>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.</p>		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Report analitici e sintetici elaborati dall'impresa.
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<p>Per ogni contatto viene richiesta la valutazione dei seguenti principali parametri e/o quelli aggiuntivi concordati con INPDAP (con valori da 1 a 5):</p> <p>RO = risposta operatore (l'operatore risponde in modo cortese e comprensibile);</p> <p>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);</p> <p>COI = correttezza operativa Inbound (rispetto dei tempi concordati con l'interlocutore per il contatto successivo);</p> <p>COR = correttezza dell'informazione fornita dall'operatore;</p> <p>NMI = numero medio di informazioni fornite in ciascuna chiamata;</p> <p>COM = commiato (l'operatore ha ringraziato per aver chiamato e ha salutato);</p> <p>PRT = proattività, ovvero capacità dell'operatore di proporre soluzioni alternative nel caso di richieste complesse o non standard;</p> <p>CAR = capacità relazionale dimostrata nel corso della chiamata.</p> <p>Ecc = aggiuntive concordate con INPDAP.</p>		
<b>Regole di campionamento</b>	<p>La procedura automatica provvede ad escludere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>contatti non utilizzabili (chiamate nulle, numeri di telefono non identificabili);</li> <li>utenti che non hanno dato il loro consenso ad essere contattati;</li> <li>utenti già contattati negli ultimi 3 mesi.</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$IQ26 = (mRO+mPRI+mCOI+mCOR+mNMI+mCOM+mPRT+mCAR)/8$ <p>Dove mRO, mPRI, mCOI, mCOR, mNMI, mCOM, mPRT, mCAR rappresentano la media aritmetica semestrale per ciascun parametro di determinazione del CSI.</p>		

<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato alla prima cifra decimale: <ul style="list-style-type: none"><li>• per difetto se la seconda cifra decimale è &lt; 5</li><li>• per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5</li></ul>
<b>Valore di soglia</b>	IQ32 > 4 in almeno il 15% dei contatti IQ32 > 3 nel 100% dei casi
<b>Azioni contrattuali</b>	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.
<b>Eccezioni</b>	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.
<b>Penali</b>	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.



## 7 INDICATORI APPLICABILI AL SERVIZIO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

### IQ27 – Soddisfazione dei discenti

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Comprensibilità
<b>Aspetto da valutare</b>	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"> <li>• 1 – 5 corrisponde a “non soddisfatto”</li> <li>• 6 corrisponde a “appena soddisfatto”</li> <li>• 7 – 9 corrisponde a “soddisfatto”</li> <li>• 10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di risposte positive (con valore <math>\geq 7</math>) (Nrisposte_pos)</li> <li>• Numero di domande del questionario (Ndomande)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (Nquestionari)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	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		
<b>Formula</b>	$IQ27 = \sum_{j=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte\_pos}^j}{N_{domande_j}} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	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 $\geq 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	IQ27 $\geq$ 80 %		
<b>Azioni contrattuali</b>	Rilievo sulla fornitura per il mancato rispetto del valore di soglia per ogni scostamento di 5 punti % in meno		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 8 INDICATORI QUALITÀ' APPLICABILI AI SERVIZI A CANONE

### IQ28 - 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 trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di giornate previste per figura professionale richiesta (<i>Ngg_P</i>);</li> <li>• Numero totale di giornate previste per il servizio (<i>Tgg_P</i>)</li> <li>• Numero di giornate erogate per figura professionale richiesta (<i>Ngg_erog</i>);</li> <li>• Numero totale di giornate erogate per il servizio (<i>Tgg_erog</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ28 = ((Ngg\_P / Tgg\_P) * 100) - ((Ngg\_erog / Tgg\_erog) * 100)$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• per difetto se la seconda cifra decimale è &lt; 0,5</li> <li>• per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 0,5</li> </ul>		
Valore di soglia	$IQ28 \leq 2\%$		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione della penale nel caso di superamento del valore di soglia nel semestre precedente la rilevazione.</li> <li>• Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni scostamento.</li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		
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.		

## IQ29 - Ritardo 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
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta di INPDAP e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Contratto, E-mail, verbali, Rapporti mensili, presenze presso i team (eventuale foglio firma)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Richiesta Inserimento<sup>1</sup> (<i>Data_rich_risorsa</i>)</li> <li>• Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>)</li> <li>• Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>)</li> <li>• Tempo necessario ad INPDAP a valutare la risorsa proposta dall'Impresa (<i>F_assenso</i>)</li> <li>• Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>)</li> <li>• Numero totale di risorse sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_sost</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta di INPDAP		
<b>Formule</b>	$IQ29 \{inserimento\} = \frac{Tris\_ins}{\sum_{j=1} ritardo\_ins_j}$ <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> &lt; <i>valorelimite_ins</i>)</p>		

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

	$IQ29 \text{ (sostituzione)} = \sum_{j=1}^{Tris \text{ sost}} ritardo\_sost_j$ <p>dove:  <math>durata\_sost = Data\_sost\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso</math>  <math>valorelimite\_sost = 9 \text{ giorni lavorativi}</math>  <math>ritardo\_sost = durata\_sost - valore\ limite\_sost</math> (se <math>durata\_sost \geq valorelimite\_sost</math>)  <math>ritardo\_sost = 0</math> (se <math>durata\_sost &lt; valorelimite\_sost</math>)</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$IQ29 \text{ {inserimento}} = 0$ $IQ29 \text{ (sostituzione)} = 0$
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione della penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.</li> <li>• Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo.</li> </ul>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna
<b>Penale</b>	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.

### IQ30 – Inadeguatezza personale della fornitura

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle Risorse
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di risorse sostituite (in percentuale), perché non ritenute adeguate, su richiesta di INPDAP		
<b>Unità di misura</b>	Risorse inadeguate	<b>Fonte dati</b>	E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risorse sostituite su richiesta di INPDAP (<i>Nrisorse_inadeg</i>)</li> <li>• 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</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ30 = Nrisorse\_ina\ deg / Nrisorse$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ30 \leq 1\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione della penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.</li> <li>• Emissione di un rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione.</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		
<b>Penale</b>	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.		

### IQ31 - Turnover del personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle Risorse
<b>Aspetto da valutare</b>	Turnover: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
<b>Unità di misura</b>	Risorse sostituite	<b>Fonte dati</b>	E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore ( <i>Nrisorse_sostituite</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ31 = Nrisorse\_sostituite$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ31 \leq 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione aggiuntiva.</li> <li>Applicazione di penali se non rispetto del valore di soglia.</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Casi di forza maggiore (dimissioni del personale, malattia, ferie o assenze concordate con INPDAP).		
<b>Penale</b>	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.		

### IQ32 - Soddisfazione del committente/utente

Caratteristica	Soddisfazione Utente	Sottocaratteristica	Soddisfazione Utente
<b>Aspetto da valutare</b>	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"> <li>• 1 corrisponde a "non soddisfatto";</li> <li>• 6 corrisponde a "appena soddisfatto";</li> <li>• 7 corrisponde a "soddisfatto";</li> <li>• 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto".</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (<i>risposte con valore ≥</i>) (<i>Nrisposte_pos</i>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con INPDAP.		
<b>Formula</b>	$IQ32 = \sum_1^{Nquestionari} \frac{Nrisposte\_pos_i}{Ndomande} * 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la prima cifra decimale è &lt; 5</li> <li>- per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5</li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	IQ32 ≥ 80% (risposte con valore ≥)		
<b>Azioni contrattuali</b>	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.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		