

INDICE

1	PREMESSA	2
2	MANUTENZIONE EVOLUTIVA	3
3	MANUTENZIONE CORRETTIVA	5
4	MANUTENZIONE SISTEMI	11
5	GESTIONE E PROCESSI ORGANIZZATIVI	14

1 PREMESSA

Nella presente appendice vengono riportati gli SLA relativi alle attività illustrate nel Capitolato Tecnico.

Gli SLA si devono intendere applicabili esclusivamente agli ambienti a cui il Fornitore è autorizzato ad accedere.

2 MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Classe di fornitura	SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE AD HOC
Caratteristica /Sottocaratteristica	Affidabilità / maturità
Indicatore/Misura	Test eseguiti con successo al collaudo – TESC
Sistema di gestione delle misure	Verrà utilizzato il sistema di gestione della fornitura per la condivisione dei report di esecuzione dei test in fase di collaudo.
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Nr. di casi di test eseguiti con successo in fase di collaudo (Ntest_positivi); • Nr. totale di casi di test eseguiti in fase di collaudo (Ntotale_test).
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo
Frequenza esecuzione misure	Una volta, al termine del periodo di riferimento
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	TESC = Ntest_positivi/ Ntotale_test x 100
Regole di arrotondamento	<p>La percentuale va arrotondata al punto percentuale sulla base del primo decimale</p> <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
Obiettivi (valori soglia)	TESC ≥ 95%
Azioni contrattuali	Valori misurati della “% di test eseguiti con successo” al di sotto dei valori di soglia comportano l’applicazione di una penale pari allo 0,01% per ogni punto percentuale.
Eccezioni	NA

Classe di fornitura	SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE AD HOC
Caratteristica /Sottocaratteristica	Affidabilità / ripristinabilità
Indicatore/Misura	Efficienza di rimozione errori – RERR
Sistema di gestione delle misure	Verrà utilizzato il sistema di gestione della rilevazione dei difetti con la componente aggiuntiva di registrazione degli interventi di rimozione, dei tempi impegnati e relativo esito. Il sistema si applica agli interventi di MEV. Il sistema dovrà essere in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari in particolare nell’arco temporale relativo all’avviamento / diffusione / garanzia. La rilevazione può essere fatta in modalità mista con appositi tool di defects tracking e trouble ticketing.
Unità di misura	RERRBL, RERRNBL = percentuale. T = ora

Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Nr malfunzioni rilevate per Tipo; • Nr interventi di rimozione effettuati con esito positivo; • Tempo di rimozione e ripristino.
Periodo di riferimento	Nel corso dell'avviamento / diffusione.
Frequenza esecuzione misure	In base alle caratteristiche dell'applicazione può essere stabilita la frequenza di misura nell'arco temporale dell'avviamento / diffusione.
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	<p>Malfunzioni rimosse nel tempo limite (valori espressi come percentuale):</p> $\mathbf{RERRBL} = \text{MBL}_{\text{rimossi}} / \text{MBL}_{\text{rilevati}}$ $\mathbf{RERRNBL} = \text{MNBL}_{\text{rimossi}} / \text{MNBL}_{\text{rilevati}}$ <p>dove:</p> <p>$\text{MBL}_{\text{rimossi/rilevati}}$ = numero totale delle Malfunzioni Bloccanti rimosse nel tempo limite / rilevate nel periodo di osservazione;</p> <p>$\text{MNBL}_{\text{rimossi/rilevati}}$ = numero totale delle Malfunzioni Non Bloccanti rimosse nel tempo limite / rilevate nel periodo di osservazione;</p> <p style="text-align: center;">Tempo di rimozione e ripristino $T = D\text{-fi} - D\text{-in}$ D-in= data/ora inizio intervento eseguito nel tempo limite D-fi= data/ora fine intervento eseguito nel tempo limite</p>
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata al primo decimale.
Obiettivi (valori soglia)	<p>L'obiettivo è quello di tenere sotto controllo l'efficienza e l'efficacia del periodo di avviamento / diffusione monitorando la tempestività di intervento a fronte di malfunzionamenti.</p> <p>Valori soglia:</p> <p>RERRBL ≥ 98% con tempo limite = 3 - 4 ore. Il restante 2% dei casi deve essere risolto nel tempo limite = 6 - 12 ore.</p> <p>RERRNBL ≥ 95% con tempo limite = 4 - 12 ore; il restante 5% dei casi deve essere risolto nel tempo limite = 16 - 24 ore.</p> <p>I valori soglia comunque dipendono dalla criticità delle applicazioni; inoltre il valore della % di rimozione fa riferimento alla misura a fine avviamento / diffusione riferita all'intero arco temporale.</p> <p>I malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel periodo coperto da garanzia devono comunque essere tutti rimossi.</p>
Azioni contrattuali	Valori misurati della “% di rimozione” al di sotto dei valori di soglia comportano l'applicazione di una penale pari allo 0,01% per ogni punto percentuale, in funzione della classe di criticità, della tipologia di errore e dell'entità dello scostamento.
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali può iniziare dopo un periodo di osservazione dall'inizio dell'avviamento / diffusione (esempio, della durata di 1-2 mesi).

3 MANUTENZIONE CORRETTIVA

Classe di fornitura	MANUTENZIONE CORRETTIVA
Caratteristica /Sottocaratteristica	Funzionalità/Accuratezza
Indicatore/Misura	Tasso di backlog - TAB
Sistema di gestione delle misure	<p>L'indicatore misura il numero degli interventi di <u>manutenzione correttiva</u> non evasi rispetto al totale degli interventi indicati nel documento <u>Analisi delle modifiche</u> (emesso dal Fornitore in collaborazione con il Gestore dell'applicazione e/o il Fornitore della soluzione integrata e/o il Fornitore del SW commerciale).</p> <p>Il documento Analisi delle modifiche riporta l'elenco degli interventi e la loro pianificazione temporale, si intende inevaso un intervento che non rispetta tale pianificazione.</p> <p>Si fa riferimento alle richieste di manutenzione originate dalla gestione degli interventi.</p> <p>Sono identificati quattro <u>livelli di gravità</u> dei problemi rilevati:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'intero sistema è indisponibile agli utenti 2. Le funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti 3. Le funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti 4. Le funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, senza impatto sulla operatività degli utenti. <p>La mappatura tra funzionalità e relativa gravità è definita a livello contrattuale. Ciò consente di attribuire il livello di gravità ad ogni intervento.</p>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • numero di interventi correttivi inevasi • numero di interventi correttivi richiesti
Periodo di riferimento	6 mesi
Frequenza esecuzione misure	2 volte l'anno, o secondo pianificazione degli audit
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute, suddivise per gravità
Formola di calcolo	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ numero di interventi correttivi inevasi ▪ numero di interventi correttivi richiesti <p>Si calcola quindi la frequenza degli interventi inevasi</p> $TAB_i = \frac{N_{\text{interventi inevasi}}}{N_{\text{totale interventi richiesti}}} \times 100$ <p>$i = 1,2,3,4$ (gli interventi sono classificati in funzione della gravità)</p>
Regole di arrotondamento	<p>La frequenza va arrotondata al punto percentuale sulla base del primo decimale</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ ▪ al punto % per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$

Obiettivi (valori soglia)	<p>Obiettivi: TAB ≤1% (valore normale) TAB ≤2% (valore limite) Il valore dei tempi di evasione degli interventi è indicato contrattualmente in funzione della gravità. Tale valore sarà più breve per gravità alta e più lungo per gravità bassa.</p>
Azioni contrattuali	<p>Per ogni 1% di TAB in più rispetto al valore normale si applica una penale in termini di percentuale del corrispettivo nel periodo di riferimento, come dalla seguente tabella. Gravità 1 e 2 = 0,5% del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 3 = 0,3% del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 4 = 0,1% del corrispettivo nel periodo di riferimento</p> <p>Per ogni 1% di TAB oltre il valore limite si applica una penale in termini di percentuale del corrispettivo nel periodo di riferimento, come dalla seguente tabella. Gravità 1 e 2 = 0,8% del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 3 = 0,6% del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 4 = 0,4% del corrispettivo nel periodo di riferimento</p>
Eccezioni	<p>L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente. Le conseguenze del mancato rispetto delle richieste nei tempi previsti non vengono applicate se le cause non sono imputabili al Fornitore.</p>

Classe di fornitura	MANUTENZIONE CORRETTIVA
Caratteristica /Sottocaratteristica	Efficienza/Efficienza temporale
Indicatore/Misura	Rispetto dei tempi di presa in carico – RTPC
Sistema di gestione delle misure	<p>L'indicatore misura il rispetto dei tempi impiegati dal Fornitore per prendere in carico il problema. Nel caso di software commerciale il tempo di intervento previsto è definito dagli SLA contrattuali del produttore del software, nel caso di software ad hoc è definito a livello contrattuale.</p> <p>Gli eventi che determinano l'inizio e la fine del tempo di presa in carico sono: l'emissione del Verbale di rilevazione problema e la notifica di avvenuta presa in carico. Le condizioni che determinano la presa in carico sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la disponibilità della soluzione software anche tramite collegamento remoto; • la disponibilità di un responsabile dell'Amministrazione che supporti il gestore delle applicazioni e il Fornitore nella presa in carico del problema; • la reperibilità del responsabile dell'Amministrazione H24 ove il supporto operi H24 nel caso di problemi di massima priorità (gravità 1) • una descrizione dettagliata del problema con le istruzioni necessarie affinché il problema possa essere riprodotto (e quindi risolto). <p>Le durate sono classificate per tipo, sulla base dei <u>livelli di gravità</u> definiti a livello contrattuale. Per esempio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema bloccato o gravi problemi nel sistema produttivo; 2. Problemi nella gestione del sistema produttivo; 3. Una funzione non opera correttamente; 4. Gap/errori nella documentazione.
Unità di misura	Percentuale

Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • durata prevista del tempo di presa in carico • durata effettiva del tempo di presa in carico
Periodo di riferimento	Non inferiore a 6 mesi solari consecutivi
Frequenza esecuzione misure	Nei momenti stabiliti per verificare il livello di qualità del servizio di manutenzione
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute
Formula di calcolo	<p>Dati necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di interventi (suddivisi per gravità) • durata prevista del tempo di presa in carico (T_p) • durata effettiva del tempo di presa in carico (T_e) $RTPC = T_e - T_p$ <p>Si calcola quindi la frequenza dei ritardi inferiori al valore normale</p> $FN_{RTPC} i = \frac{N_{\text{ritardi}}(\text{durata} \leq \text{valore normale})}{N_{\text{eventi}}} \times 100$ <p>e la frequenza dei ritardi inferiori al valore limite</p> $FL_{RTPC} i = \frac{N_{\text{ritardi}}(\text{durata} \leq \text{valore limite})}{N_{\text{eventi}}} \times 100$ <p>$i = 1, \dots, 4$ (gli interventi sono classificati in funzione della gravità)</p>
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> • Le durate vanno arrotondate all'ora (precedente se la frazione è inferiore o uguale a 30 minuti e successiva se la frazione è superiore a 30 minuti) • La frequenza va arrotondata al punto percentuale sulla base del primo decimale <ul style="list-style-type: none"> al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ al punto % per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$
Obiettivi (valori soglia)	<p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $RTPC \leq$ valore normale con $FN_{RTPC} \geq$ frequenza normale • $RTPC \leq$ valore limite con $FL_{RTPC} \geq$ frequenza limite <p>Valori soglia:</p> <p>I <u>valori normali</u> per la presa in carico sono:</p> <p>Gravità 1: 4 ore Gravità 2: 12 ore Gravità 3: 24 ore Gravità 4: 5 giorni</p> <p>I <u>valori limite</u> per la presa in carico sono:</p> <p>Gravità 1: 12 ore (considerando il servizio attivo H24) Gravità 2: 24 ore. (considerando il servizio attivo dalle 9.00 alle 18.00) Gravità 3: 48 ore. Gravità 4: 10 giorni</p> <ul style="list-style-type: none"> • frequenza normale = 90% • frequenza limite = 95%

Azioni contrattuali	<p>Per ogni 1% di FN_{RTPC} inferiore alla frequenza normale si applica una penale in termini di percentuale del corrispettivo nel periodo di riferimento, come dalla seguente tabella: Gravità 1 = 0,4% del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 2 = 0,3 % del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 3 = 0,2 % del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 4 = 0,1 % del corrispettivo nel periodo di riferimento</p> <p>Per ogni 1% di FL_{RTPC} inferiore alla frequenza limite normale si applica una penale in termini di percentuale del corrispettivo nel periodo di riferimento, come dalla seguente tabella: Gravità 1 = 0,8% del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 2 = 0,6 % del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 3 = 0,4 % del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 4 = 0,2 % del corrispettivo nel periodo di riferimento</p>
Eccezioni	<p>L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di osservazione dall'avvio del servizio della durata di 3 mesi Le conseguenze del mancato rispetto delle richieste nei tempi previsti non vengono applicate se le cause non sono imputabili al Fornitore.</p>

Classe di fornitura	MANUTENZIONE CORRETTIVA
Caratteristica /Sottocaratteristica	Efficienza/Efficienza temporale
Indicatore/Misura	Rispetto dei tempi di risoluzione del problema – RTRP
Sistema di gestione delle misure	<p>L'indicatore misura la differenza tra il tempo previsto contrattualmente per la risoluzione del problema (nel caso di software commerciale definito dagli SLA contrattuali del produttore del software, nel caso di software ad hoc definito a livello contrattuale) ed il tempo effettivamente impiegato per la risoluzione del problema.</p> <p>Le durate sono classificate per tipo sulla base dei <u>livelli di gravità</u> definiti dall'Amministrazione a livello contrattuale. Per esempio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema bloccato o gravi problemi nel sistema produttivo 2. Problemi nella gestione del sistema produttivo 3. Una funzione non opera correttamente 4. Gap/errori nella documentazione: richieste di sviluppo <p>Si fa riferimento alle analisi di rendicontazione delle attività di supporto applicativo.</p>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • durata prevista di risoluzione problema • durata effettiva di risoluzione problema
Periodo di riferimento	Non inferiore a 6 mesi solari consecutivi
Frequenza esecuzione misure	Nei momenti stabiliti per verificare il livello di qualità del servizio di manutenzione
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute

<p>Formula di calcolo</p>	<p>Dati necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • durata prevista di risoluzione problema (T_p) • durata effettiva di risoluzione problema (T_e) $RTRP = T_p - T_e$ <p>Si calcola quindi la frequenza delle durate inferiori al valore normale</p> $FN_{RTRP}^i = \frac{N(\text{durata} \leq \text{valore normale})}{N_{\text{eventi}}} \times 100$ <p>e la frequenza delle durate superiori al valore limite</p> $FL_{RTRP}^i = \frac{N(\text{durata} \leq \text{valore limite})}{N_{\text{eventi}}} \times 100$ <p>$i = 1, \dots, 4$ (le durate sono classificate in funzione della gravità)</p>
<p>Regole di arrotondamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le durate vanno arrotondate al giorno • La frequenza va arrotondata al punto percentuale sulla base del primo decimale <ul style="list-style-type: none"> al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ al punto % per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$
<p>Obiettivi (valori soglia)</p>	<p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $RTRP \leq$ valore normale con $FN_{RTRP} \geq$ frequenza normale • $RTRP \leq$ valore limite con $FL_{RTRP} \geq$ frequenza limite <p>Valori soglia:</p> <p>I valori normali per la soluzione del problema sono definiti contrattualmente in funzione della gravità, tali valori per manutenzione correttiva sono compresi tra 3-4 ore nel caso di gravità 1, fino a 24-64 ore per gravità 4.</p> <p>I valori limite per la soluzione del problema sono definiti contrattualmente in funzione della gravità, tali valori per manutenzione correttiva sono compresi tra 1 giorno nel caso di gravità 1, fino a 4-5 giorni per gravità 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • frequenza normale = 95% • frequenza limite = 100%

<p>Azioni contrattuali</p>	<p>Per ogni 1% di FN_{RSP} inferiore alla frequenza normale si applica una penale in termini di percentuale del corrispettivo nel periodo di riferimento, come dalla seguente tabella: Gravità 1 = 0,5% del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 2 = 0,4 % del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 3 = 0,3 % del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 4 = 0,2 % del corrispettivo nel periodo di riferimento</p> <p>Per ogni 1% di FL_{RTPC} inferiore alla frequenza limite normale si applica una penale in termini di percentuale del corrispettivo nel periodo di riferimento, come dalla seguente tabella: Gravità 1 = 1% del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 2 = 0,8 % del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 3 = 0,6 % del corrispettivo nel periodo di riferimento Gravità 4 = 0,4 % del corrispettivo nel periodo di riferimento</p>
<p>Eccezioni</p>	<p>L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di osservazione dall'avvio del servizio della durata di 3 mesi. Le conseguenze del mancato rispetto delle richieste nei tempi previsti non vengono applicate se le cause non sono imputabili al Fornitore.</p>

4 MANUTENZIONE SISTEMI

Classe di fornitura	MANUTENZIONE SISTEMI
Caratteristica /Sottocaratteristica	Funzionalità/Accuratezza
Indicatore/Misura	Accuratezza ripristino corretto funzionamento - ARCF
Sistema di gestione delle misure	<p>Verifica degli interventi correttivi con esito positivo nel sistema di gestione delle chiamate.</p> <p>Sono considerati i sistemi ripristinati correttamente rispetto al totale dei sistemi su cui sono stati eseguiti gli interventi di manutenzione correttiva.</p> <p>Vanno considerati</p> <ul style="list-style-type: none"> • gli interventi iniziati e terminati nel <u>periodo di osservazione corrente</u> • gli interventi iniziati nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e terminati in quello <u>corrente</u>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero totale di chiamate di intervento per manutenzione correttiva • Numero di interventi andati a buon fine
Periodo di riferimento	6 mesi
Frequenza esecuzione misure	2 volte l'anno
Regole di campionamento	Tutte le chiamate di intervento nel periodo di osservazione
Formula di calcolo	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero delle chiamate di intervento per manutenzione correttiva nel periodo di osservazione • numero degli interventi andati a buon fine nel periodo di osservazione $ARCF = \frac{N_{int_andati_a_buon_fine}}{N_{chiamate_per_manutenzione_correttiva}} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p>Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la seconda parte decimale è $\leq 0,05$ - per eccesso se la seconda parte decimale è $> 0,05$
Obiettivi (valori soglia)	ARCF ≥ 98
Azioni contrattuali	Per ogni 0,1 % di ARCF in meno rispetto all'obiettivo si applica una penale di importo pari allo 0,1% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente

Classe di fornitura	MANUTENZIONE SISTEMI
----------------------------	-----------------------------

Caratteristica /Sottocaratteristica	Efficienza/Efficienza temporale
Indicatore/Misura	Tempestività ripristino corretto funzionamento – TRCF
Sistema di gestione delle misure	Documenti che permettono il confronto dei tempi pianificati con i tempi effettivamente impiegati (Progetto del servizio nella versione più aggiornata e Verbale di intervento). Il metodo di misura prevede il confronto tra i tempi contrattuali per l'intervento di manutenzione correttiva ed i tempi risultanti dai verbali di intervento. Il contratto definirà quali sistemi vanno considerati critici per la classificazione degli interventi. Vanno considerati <ul style="list-style-type: none"> • gli interventi iniziati e terminati nel <u>periodo di osservazione corrente</u> • gli interventi iniziati nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e terminati in quello <u>corrente</u>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi contrattuali (SLA) per l'intervento • Tempi effettivi impiegati
Periodo di riferimento	6 mesi
Frequenza esecuzione misure	2 volte l'anno
Regole di campionamento	Tutti gli interventi eseguiti vengono verificati e confrontati con i livelli di servizio contrattuali
Formula di calcolo	Dati necessari <ul style="list-style-type: none"> • numero degli interventi di manutenzione correttiva nel periodo di osservazione • numero degli interventi di manutenzione correttiva che rispettano i tempi contrattuali nel periodo di osservazione $TRCF = \frac{N_{int_nei_tempi}}{N_{int_per_manutenzione_correttiva}} \times 100$
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata al mezzo punto percentuale sulla base del primo decimale <ul style="list-style-type: none"> - al mezzo punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,25$ o compresa tra 0,5 e 0,75 - al mezzo punto % per eccesso se la parte decimale è compresa tra 0,25 e 0,5 o tra 0,75 ed il punto superiore
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivi <ul style="list-style-type: none"> ▪ TRCF ≥ 98 per sistemi critici ▪ TRCF ≥ 95 per sistemi NON critici
Azioni contrattuali	Per ogni 0,5% in meno di TRCF rispetto all'obiettivo si applica una penale di importo pari a: <u>SISTEMI CRITICI</u> : da 0,5% a 1% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento. <u>SISTEMI NON CRITICI</u> : da 0,1 a 0,5% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.

Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente
------------------	--

5 GESTIONE E PROCESSI ORGANIZZATIVI

Classe di fornitura	GESTIONE
Caratteristica/ sottocaratteristica	Efficienza/utilizzazione delle risorse
Indicatore/Misura	Risorse ritenute inadeguate – RRI Si riferisce al numero di risorse ritenute inadeguate dal Committente e/o dall'Amministrazione.
Sistema di gestione delle misure	Il numero di risorse ritenute inadeguate è rilevato da evidenze oggettive (comunicazione del Committente e/o dall'Amministrazione di richiesta di sostituzione del personale).
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	Nr. di risorse ritenute inadeguate dal Committente e/o dall'Amministrazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione
Frequenza esecuzione misure	Trimestrale
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	RRI = nr. di risorse ritenute inadeguate dal Committente e/o dall'Amministrazione
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	RRI = 0
Azioni contrattuali	Per ogni risorsa ritenuta inadeguata oltre il valore di soglia si applica una penale pari allo 0,1% dell'importo contrattuale.
Eccezioni	NA

Classe di fornitura	GESTIONE
Caratteristica/ sottocaratteristica	Efficienza/efficienza temporale
Indicatore/Misura	Rispetto del tempo di inserimento del personale – RTIP
Sistema di gestione delle misure	L'indicatore misura la differenza tra il tempo previsto contrattualmente per l'inserimento/sostituzione di una risorsa su richiesta dell'Amministrazione e il tempo effettivamente impiegato per l'inserimento/sostituzione della risorsa. Il numero di inserimenti/sostituzioni è rilevato da evidenze oggettive (comunicazione del Fornitore di inserimento/sostituzione del personale).
Unità di misura	Tempo (lavorativo) in giorni
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • tempo previsto contrattualmente per l'inserimento/sostituzione di una risorsa su richiesta dell'Amministrazione • tempo effettivamente impiegato per l'inserimento/sostituzione della risorsa

Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione
Frequenza esecuzione misure	Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione)
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	Dati necessari: <ul style="list-style-type: none"> • durata prevista del tempo di inserimento/sostituzione di una risorsa (T_p) • durata effettiva del tempo di inserimento/sostituzione di una risorsa (T_e) $RTIP = T_e - T_p$
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	$RTIP \leq 0$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà una penale pari allo 0,01% dell'importo contrattuale per ogni singolo giorno lavorativo, o frazione di esso, di ritardo.
Eccezioni	NA

Classe di fornitura	GESTIONE
Caratteristica/sottocaratteristica	Efficienza/utilizzazione delle risorse
Indicatore/Misura	Turnover del personale – TOP Si riferisce al numero di sostituzioni operate dal Fornitore delle risorse impiegate nella fornitura.
Sistema di gestione delle misure	Il numero delle sostituzioni è rilevato da evidenze oggettive (comunicazione del fornitore di sostituzione del personale).
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	Nr. di sostituzioni permanenti
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione
Frequenza esecuzione misure	Semestrale
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	$TOP = \text{nr. di risorse sostituite permanentemente su iniziativa del Fornitore}$
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	$TOP \leq XX$ Dove XX è un numero intero da determinarsi in base alle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Azioni contrattuali	Per ogni sostituzione oltre il valore di soglia si applica una penale pari allo 0,1% dell'importo contrattuale.
Eccezioni	NA