

# CAMERA DEI DEPUTATI

XVII LEGISLATURA

## COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA SUL LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E SUGLI INVESTIMENTI COMPLESSIVI RIGUARDANTI IL SETTORE DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE

Atto libero a norma dell'articolo 1 della *Deliberazione sul regime di divulgazione degli atti e dei documenti*

Salvatore Carruba, Roberta Grimaldi, Marco Sparro, Stefano Tomasini

### **Vendor Rating: la valutazione delle forniture IT dell'Inail per il 2015**

INAIL – Quaderni di ricerca, dicembre 2016

Acquisito il 4/4/2017, a seguito dell'audizione svolta nello stesso giorno

Comunicato nella seduta del 20/4/2017

**INAIL**  
**Quaderni di ricerca**

**Vendor Rating:  
la valutazione delle forniture IT  
dell'Inail per il 2015**

Salvatore Carruba, Roberta Grimaldi, Marco Sparro,  
Stefano Tomasini

I *Quaderni di ricerca* dell'Inail sono lo strumento a disposizione dei ricercatori e dei ruoli professionali dell'Istituto per rendere pubblici i risultati più rilevanti delle loro attività; accolgono anche contributi di ricercatori esterni, che partecipano ai progetti dell'Inail.

Gli autori hanno la piena responsabilità delle opinioni espresse nei *Quaderni*, che non vanno intese come posizioni ufficiali dell'Inail.

I *Quaderni* sono disponibili online all'indirizzo [www.inail.it](http://www.inail.it).

Comitato di redazione: Paolo Bragatto, Massimo De Felice,  
Benedetta Persechino, Patrizio Rossi

Segreteria di redazione: Toni Saracino

Inail - Piazzale Giulio Pastore, 6 | 00144 Roma

ISBN 978-88-7484-531-6

Stampato presso la Tipografia Inail – Milano, febbraio 2017

## Vendor Rating: la valutazione delle forniture IT dell'Inail per il 2015

Salvatore Carruba, Roberta Grimaldi, Marco Sparro, Stefano Tomasini<sup>1</sup>

**Sommario** – Nel Quaderno di Ricerca n. 7 dell'Inail, pubblicato a novembre 2015, è stata presentata per la prima volta la modalità di valutazione delle forniture IT attraverso un Modello di IT Vendor Rating (nel seguito Modello) personalizzato sulle specifiche esigenze dell'Istituto e sono stati illustrati i risultati relativi all'applicazione del suddetto Modello per il biennio 2013-2014.

Il presente lavoro, in continuità con il citato Quaderno, riporta i risultati della valutazione di IT Vendor Rating dell'Istituto per l'anno 2015, su un portafoglio osservato (sub-portafoglio) ampliato a 19 forniture di rilievo della DCOD (erano 15 nel 2014) corrispondenti complessivamente a circa il 56% della spesa annua (iva inclusa) per approvvigionamenti IT della Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD) dell'Inail (era il 46% nel 2014), ovvero circa 115 milioni di euro (erano circa 97 milioni di euro nel 2014).

Per quanto concerne il sub-portafoglio di fornitori in valutazione, si osserva che a fronte di 22 fornitori aggiudicatari dei contratti corrispondenti alle forniture esaminate (erano 20 fornitori nel biennio precedente), ben 71 fornitori sono stati ingaggiati esclusivamente attraverso il subappalto (erano 65 fornitori nel biennio precedente). Inoltre, 4 fornitori aggiudicatari sono stati anche ingaggiati in subappalto in altre forniture tra quelle analizzate (erano 6 fornitori nel biennio precedente).

In termini di Indicatore di IT Vendor Rating (ITIVR; target: 100,0%), tra le 19 forniture valutate nel secondo semestre 2015, 6 forniture hanno conseguito risultati pienamente soddisfacenti (ITIVR>90%) e 9 forniture risultati soddisfacenti (80%<ITIVR<90%), seppur con alcune aree di miglioramento, mentre 4 forniture hanno evidenziato significative criticità in una o più aree di indagine (ITIVR<80%).

In termini di Performance (target: 50,0%), 6 forniture, con valori superiori al 45,0%, hanno erogato prestazioni pienamente soddisfacenti, 8 forniture, con valori compresi tra il 40,0% e il 45,0%, hanno erogato prestazioni soddisfacenti, mentre 5 forniture, con valori inferiori al 40,0%, hanno evidenziato significative criticità in uno o più requisiti indagati. In particolare, la conformità dei prodotti/servizi, il rispetto dei service level agreement (SLA) di assistenza e manutenzione e la qualità del contact center del fornitore sono risultate mediamente in linea con le attese, mentre la pianificazione e l'esecuzione delle attività hanno evidenziato margini di miglioramento.

<sup>1</sup> Tra gli autori, Roberta Grimaldi e Stefano Tomasini svolgono la propria attività professionale presso l'Istituto, nell'ambito della DCOD, rispettivamente nei ruoli di Responsabile dell'Ufficio II - Pianificazione e Controllo IT e di Direttore Centrale per l'Organizzazione Digitale, mentre Salvatore Carruba e Marco Sparro svolgono la propria attività professionale presso Consip S.p.A., rispettivamente nella Direzione Progetti per la PA e nell'Ufficio Studi. Per il contributo fornito alle attività di IT Vendor Rating si ringraziano i RUP, i DEC, i Capi Progetto, i Referenti amministrativi della DCOD, nonché il Monitore dei contratti di grande rilievo Formit Servizi S.p.A.. Un ringraziamento particolare per il supporto fornito per la predisposizione del presente documento va poi a Silvio Giuppone, dell'Ufficio II - Pianificazione e Controllo IT della DCOD, a Natalia De Rosa e Marco Tanferna, rispettivamente della Direzione Progetti per la PA e della Direzione Legale e Societario di Consip S.p.A., e a Elisa Caira e Serena Franchitti, rispettivamente di Basic Web Italia S.r.l. ed Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

In termini di Administration (target: 30,0%), per 7 forniture, con valori superiori al 27,0%, si è riscontrata una gestione amministrativa pienamente soddisfacente, per 10 forniture, con valori compresi tra il 24,0% e il 27,0% si è riscontrata una gestione amministrativa soddisfacente, mentre per 2 forniture, con valori inferiori al 24,0%, sono state evidenziate criticità in uno o più requisiti indagati. In particolare, il rispetto degli adempimenti contrattuali e la disponibilità delle risorse umane e strumentali sono risultati mediamente in linea con le attese, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale ha evidenziato margini di miglioramento.

In termini di Relationship (target: 20,0%), 3 forniture, con valutazioni superiori o pari al 18,0%, sono risultate caratterizzate da una relazione con l'Istituto pienamente soddisfacente, 10 forniture, con valori compresi tra il 16,0% e il 18,0%, sono risultate caratterizzate da una relazione soddisfacente, 4 forniture, con valutazioni comprese tra il 14,0% e il 16,0%, presentano alcuni punti di attenzione, mentre per 2 forniture, con valori inferiori al 14,0%, sono emerse significative criticità. In particolare, in media, la cura del cliente è risultata in linea con le attese, mentre la creazione di valore e l'innovatività hanno evidenziato margini di miglioramento.

L'analisi per cluster merceologici, relativa alle medie ponderate sulla spesa dei diversi indicatori, evidenzia nell'ordine i risultati pienamente soddisfacenti dei cluster relativi a Esercizio Applicativo, Assistenza Sistemistica e Manutenzione Hardware e Prodotti Software, Manutenzione e Servizi Connessi, i risultati soddisfacenti dei cluster Reti Locali e Centrali telefoniche, Servizi di Posta Elettronica e di Sviluppo Applicativo (sebbene quest'ultimo necessita di monitoraggio in termini di Performance) e il risultato non soddisfacente del cluster relativo ai Servizi Postali.

Per quanto concerne invece l'IT Vendor Feedback, per il 2015 non si hanno aggiornamenti rispetto a quanto già illustrato per il biennio precedente. La prossima rilevazione è prevista nel primo semestre del 2017.

Nel corso del 2015 sono stati introdotti alcuni elementi di innovazione rispetto alle vendor scorecard adottate e alla metodologia di IT Vendor Rating utilizzate nel biennio precedente, di seguito descritti.

Per quanto concerne le forniture appartenenti al cluster dei prodotti software, le vendor scorecard di valutazione sono state affinate, attraverso l'introduzione di nuovi requisiti specifici nell'ambito della macrocategoria Performance, in particolare nella categoria relativa alla conformità dei prodotti/servizi, al fine di accrescere il livello di dettaglio della valutazione a livello di singoli prodotti o famiglie di prodotti.

Relativamente alle forniture appartenenti al cluster dei servizi di sviluppo applicativo, le vendor scorecard di valutazione, sia per l'area istituzionale sia per l'area strumentale, sono state integrate con requisiti specifici per la fase di certificazione della qualità del sw rilasciato, al fine di avere indicazioni puntuali sulla qualità dell'output della fase di realizzazione, gestita direttamente dai vendor.

Inoltre, nel corso del 2015 è stata sperimentata una specifica modalità di analisi di tempi e costi di realizzazione degli interventi progettuali su due forniture di sviluppo applicativo. In particolare, sono state analizzate le tempistiche di 1.200 interventi progettuali di sviluppo applicativo, sulla base dei dati provenienti dallo strumento di project & portfolio management utilizzato dalla DCOD.

Tale analisi ha evidenziato, per entrambe le forniture, uno scostamento significativo della durata

effettiva rispetto alla durata pianificata di alcune tipologie di task di sviluppo applicativo, principalmente in relazione alle attività di realizzazione in carico ai rispettivi vendor, con conseguente scostamento nelle tempistiche delle successive attività di collaudo e chiusura/messa in esercizio. Nello specifico, per la fornitura SA1 si è rilevato uno scostamento medio sul completamento degli interventi del 22,4%, un tasso di ripianificazione degli interventi del 20,4% e una variazione della durata dell'attività di realizzazione rispetto alla pianificazione iniziale del 12,1%, mentre per la fornitura SA3 si è rilevato uno scostamento medio sul completamento degli interventi dell'11,3%, un tasso di ripianificazione degli interventi del 6,1% e una variazione della durata dell'attività di realizzazione rispetto alla pianificazione iniziale del 3,1%.

Per quanto concerne la sperimentazione della componente Risk del Modello, è stata effettuata una valutazione dell'affidabilità economico-finanziaria dei 22 vendor principali del sub-portafoglio osservato, attraverso il computo di due indicatori: Solvibilità e Probabilità di default.

In particolare, 10 aziende sono risultate sane o equilibrate in termini di solvibilità e con una probabilità di default non superiore al 2,5%, 7 aziende sono risultate poco vulnerabili e con una probabilità di default compresa tra il 2,5% e il 10,0%, 3 aziende sono risultate molto vulnerabili e con una probabilità di default compresa tra il 10,0% e il 20%, e 2 aziende sono risultate a rischio in termini di solvibilità e con una probabilità di default oltre il 20%.



**Indice degli argomenti**

1	Qualche novità di contesto	9
2	Il modello di IT Vendor Rating dell'Inail	16
2.1	Portafoglio fornitori e forniture IT	16
2.2	Il Modello	18
2.3	Metodologia di analisi degli interventi di sviluppo applicativo	19
3	Risultati della valutazione	22
3.1	Ranking delle forniture IT	22
3.2	Analisi per cluster merceologici	28
3.3	Analisi di dettaglio	31
3.4	Feedback dei fornitori	67
3.5	Rischiosità dei fornitori	68
4	Conclusioni e prossimi passi	72
	Bibliografia	74
	Allegato 1	75
	Allegato 2	96



## 1 Qualche novità di contesto

Come anticipato nel Sommario, l'obiettivo primario di questo Quaderno è quello di dar conto del proseguimento e dell'aggiornamento del lavoro avviato da Inail nel 2013 con il progetto di Vendor Rating dei fornitori IT, già presentato nel Quaderno di Ricerca n. 7 pubblicato dall'Istituto a novembre 2015. In quel precedente lavoro si era evidenziato come la scelta stessa di avviare il progetto di Vendor Rating muovesse da un'analisi di contesto incentrata su due principali filoni, strettamente interconnessi tra loro: da una parte il progetto di riorganizzazione del modello di gestione dei servizi IT da parte di Inail e, in particolare della DCOD; dall'altra un'analisi dell'approccio all'outsourcing dei servizi IT da parte di organizzazioni complesse private e pubbliche, approccio a sua volta in continua evoluzione sotto la duplice spinta delle frequenti innovazioni sia nel mercato dei servizi IT che nella normativa e nelle best practice in materia di appalti pubblici.

All'epoca, dunque, si erano in particolare evidenziati i fattori che rendono sempre più complesso garantire la qualità dei servizi erogati in outsourcing, sia attraverso il processo di scelta del vendor che attraverso la sua gestione durante l'esecuzione del contratto. E si erano citati, appunto, da una parte fattori quali la crescente pervasività dei sistemi IT nei processi produttivi degli enti pubblici, la mutua integrazione e interdipendenza di tali sistemi, il gap di competenze e conoscenze tra vendor e buyer, il progressivo abbandono di software ad hoc a favore dell'acquisizione e personalizzazione di soluzioni package; dall'altra elementi legati alla complessa gestione degli appalti, tra cui un framework normativo che sembra anteporre l'obiettivo di prevenire qualsiasi forma di discriminazione rispetto a quello di garantire la massimizzazione del value for money, il che si traduce in una compressione del margine di discrezionalità degli acquirenti pubblici, la farraginosità delle procedure che comporta un aumento dei tempi necessari all'aggiudicazione di un appalto e, a cascata, la difficoltà per l'acquirente di utilizzare la cessazione del contratto come "minaccia credibile" per incentivare il contractor a erogare una prestazione di qualità. A cavallo tra i due filoni, infine, si colloca il tema della natura "non contrattabile" (in quanto legata a elementi difficilmente verificabili su base oggettiva) di una quota importante degli elementi che determinano la qualità percepita da committenza e utenza.

Appare evidente che tale scenario non possa essersi modificato a solo un anno di distanza dalla redazione del "vecchio" Quaderno, al quale pertanto si rimanda per una trattazione più completa. Il follow-up di quella pubblicazione, tuttavia, fornisce l'occasione per passare brevemente in rassegna gli elementi di contesto che nel frattempo si sono modificati: ci si riferisce, in particolare, all'approvazione del nuovo Codice degli Appalti Pubblici (d.lgs. n. 50/2016<sup>2</sup>, nel seguito anche "Codice"), che recepisce le Direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE (nel seguito anche "Direttive") e alla pubblicazione di Determinazioni e Linee Guida da parte delle Autorità preposte alla regolamentazione, monitoraggio e indirizzo del settore degli appalti – prima tra tutte l'Anac.

---

<sup>2</sup> Disposizioni per l'attuazione delle Direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.

Un'analisi dell'evoluzione della normativa in materia di appalti e dei suoi pur rilevanti impatti sulla gestione delle forniture IT esula decisamente dall'ambito del presente lavoro. Alcuni elementi in particolare, tuttavia, ci sembrano meritevoli di menzione – pur senza alcuna pretesa di esaustività – in quanto più direttamente connessi all'oggetto del Quaderno: il disegno e l'utilizzo di modelli di Vendor Rating – in particolare nel settore IT – da parte delle organizzazioni pubbliche. Tali elementi sono, in particolare: (i) la maggiore attenzione alla qualità nell'aggiudicazione dei contratti pubblici, in particolare attraverso un pervasivo ricorso al criterio dell'Offerta Economicamente Più Vantaggiosa (OEPV); (ii) l'introduzione della possibilità di utilizzo del "rating di impresa" tra i criteri di selezione (leggasi: requisiti di partecipazione) per l'appalto; (iii) le misure per la riduzione dei rischi di lock-in, in particolare in relazione ad appalti aventi a oggetto forniture e servizi ritenuti "infungibili".

Non è certo ambizione degli autori di questo Quaderno valutare in che misura i provvedimenti a cui si fa riferimento saranno in grado di determinare, nei fatti, un deciso cambiamento delle prassi di chi opera nel settore degli appalti. Certo è che, nel loro complesso, il Codice e la Direttiva non lasciano dubbi in merito alla volontà del legislatore di "spingere" sulla qualità degli appalti, vista - oltre e forse prima ancora che come determinante del value for money - come leva in grado di favorire la capacità di competere per l'accesso ai mercati pubblici da parte delle imprese di minori dimensioni (PMI) e delle imprese più innovative e attente alla sostenibilità ambientale e sociale, aprendo dunque i mercati a una maggiore concorrenzialità, vista a sua volta come condizione necessaria di crescita sostenibile e sviluppo sociale ed economico.

### **La "nuova" Offerta Economicamente Più Vantaggiosa (OEPV)**

L'art. 95 del nuovo Codice prevede l'OEPV come unico criterio per l'aggiudicazione degli appalti pubblici<sup>3</sup>. Ciò in verità non preclude, nei fatti, l'utilizzo del "vecchio" criterio del prezzo più basso (vale a dire, la possibilità di aggiudicare appalti "sulla base dell'elemento prezzo o del costo, seguendo un criterio di comparazione costo/efficacia quale il costo del ciclo di vita"). Tale opzione, tuttavia, è limitata a casistiche specifiche e, pertanto, è da considerarsi come un caso residuale rispetto alla norma, che prevede invece l'aggiudicazione "sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo". Il criterio del minor prezzo dunque può (e non deve) essere utilizzato in circostanze specifiche quali, ai fini del nostro discorso, rilevano in particolare "i servizi e le forniture con caratteristiche standardizzate o le cui condizioni sono definite dal mercato". In quali casi servizi e forniture IT rientrano in tale definizione? Impossibile fornire qui una risposta generale ed esaustiva ma è evidente che, nella pratica concreta, tutto dipenderà anche dalla definizione dell'oggetto del contratto – che, pur entro i limiti dettati dai principi stessi che ispirano la normativa, è naturalmente lasciata alla discrezionalità della stazione appaltante. Ad esempio, appare naturale pensare che la fornitura di licenze e/o dei servizi di manutenzione correttiva di uno specifico software costituisca un contratto con "caratteristiche definite dal mercato". Al contempo, tuttavia, come si

---

<sup>3</sup> Sulla nuova regolamentazione dell'utilizzo dei criteri di aggiudicazione nelle gare d'appalto si vedano le Linee Guida Anac n. 2, di attuazione del d.lgs. n. 50/2016, recanti "Offerta economicamente più vantaggiosa" (Determina n. 1005 del 21/09/2016 - pubblicata sulla G.U. del 11/10/2016, n. 238), [www.anticorruzione.it](http://www.anticorruzione.it). Delle Linee Guida si è tenuto conto nella redazione dell'intero paragrafo.

discuterà più avanti a proposito dell'appalto di "forniture e servizi ritenuti infungibili" occorre osservare come la scelta stessa di acquisire licenze di una specifica soluzione software non possa essere considerata esente da potenziali criticità.

Sempre nell'ambito dell'utilizzo dell'OEPV, una ulteriore novità introdotta dall'art. 95 risiede nell'esplicita possibilità di utilizzare, tra i criteri di aggiudicazione dell'appalto, "le qualifiche e l'esperienza del personale effettivamente utilizzato nell'appalto, qualora la qualità del personale incaricato possa avere un'influenza significativa sul livello dell'esecuzione dell'appalto". È una novità rilevante, anche nell'ambito dell'IT: l'utilizzo dei curricula come elemento di valutazione in sede di gara è infatti un tema storicamente assai controverso, la cui criticità era legata alla spesso sottile distinzione tra elementi soggettivi (leggasi: caratterizzanti l'impresa), utilizzabili solo come criteri di selezione, ed elementi oggettivi (leggasi: caratterizzanti l'offerta per la specifica prestazione oggetto di appalto), utilizzabili invece in sede di aggiudicazione. Non vi è dubbio che la nuova disposizione, almeno in linea di principio, faccia piena chiarezza su tale ambiguità: qualifiche ed esperienze del personale dell'impresa "in generale" costituiscono un elemento soggettivo, al contrario delle qualifiche ed esperienze del personale "effettivamente utilizzato nell'appalto". Deve quindi essere salutata favorevolmente dagli acquirenti di servizi IT il cui "livello di esecuzione" – per usare le parole del codice stesso – poggia in misura rilevante sulla qualità del capitale umano impiegato<sup>4</sup>.

È il caso enfatizzare, ad ogni modo, che si sta discutendo, appunto, di qualifiche ed esperienze del personale dell'impresa impiegato nell'esecuzione dello specifico appalto e non dell'impresa in quanto tale. Siamo dunque ancora lontani dall'abbattimento del "muro" tra elementi oggettivi e soggettivi che sarebbe necessario all'utilizzo di elementi di past performance dell'impresa ai fini della valutazione in sede di aggiudicazione della gara – che sarà oggetto del paragrafo seguente.

### **L'utilizzo del rating di impresa nella qualificazione dei concorrenti**

L'utilizzo di elementi di past performance – sotto forma di "rating d'impresa" – diventa invece esplicitamente previsto nell'ambito dei criteri di selezione (art. 83 del Codice). È indubbiamente, questo, un ulteriore passo in avanti ed è chiaramente tema di grande rilievo ai fini della presente discussione, per cui vale la pena di citare per intero il comma 10 dell'articolo in questione:

*È istituito presso l'ANAC, che ne cura la gestione, il sistema del rating di impresa e delle relative penalità e premialità, da applicarsi ai soli fini della qualificazione delle imprese, per il quale l'Autorità rilascia apposita certificazione. Il suddetto sistema è connesso a requisiti reputazionali valutati sulla base di indici qualitativi e quantitativi, oggettivi e misurabili, nonché sulla base di accertamenti definitivi che esprimono la capacità strutturale e di affidabilità dell'impresa. L'ANAC definisce i requisiti reputazionali e*

<sup>4</sup> D'altro canto, non si devono dimenticare le ovvie criticità legate all'utilizzo dei CV come criteri di valutazione delle offerte. In primo luogo, poiché è impossibile garantire contrattualmente, soprattutto nel medio-lungo termine, la continuità del lavoro di una specifica risorsa su specifici task previsti dal contratto, si potrà sempre porre il problema di come verificare l'"equivalenza" di esperienze e qualifiche di eventuali sostituti; in secondo luogo, ove la prestazione non sia seguita presso la sede e sotto lo stretto controllo dell'acquirente, può risultare assai problematico verificare che a eseguire la prestazione sia effettivamente la risorsa offerta in gara.

*i criteri di valutazione degli stessi, nonché le modalità di rilascio della relativa certificazione, mediante linee guida adottate entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del presente codice. Rientra nell'ambito dell'attività di gestione del suddetto sistema la determinazione da parte di ANAC di misure sanzionatorie amministrative nei casi di omessa o tardiva denuncia obbligatoria delle richieste estorsive e corruttive da parte delle imprese titolari di contratti pubblici, comprese le imprese subappaltatrici e le imprese fornitrici di materiali, opere e servizi. I requisiti reputazionali alla base del rating di impresa di cui al presente comma tengono conto, in particolare, del rating di legalità rilevato dall'ANAC in collaborazione con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ai sensi dell'articolo 213, comma 7, nonché dei precedenti comportamentali dell'impresa, con riferimento al rispetto dei tempi e dei costi nell'esecuzione dei contratti, all'incidenza del contenzioso sia in sede di partecipazione alle procedure di gara che in fase di esecuzione del contratto. Tengono conto altresì della regolarità contributiva, ivi compresi i versamenti alle Casse edili, valutata con riferimento ai tre anni precedenti.*

L'introduzione di questo comma non può che essere interpretata come il prodotto di un interesse del policy maker verso i criteri reputazionali, sviluppatosi lungo un percorso i cui primi passi si erano già documentati nel precedente Quaderno. Altrettanto chiaro appare come non ci si trovi, almeno per il momento, davanti a un passo decisivo in termini di concreta implementazione del meccanismo proposto: nel giugno 2016 Anac ha avviato in materia una consultazione pubblica<sup>5</sup> dalla quale, al momento in cui si scrive, non è ancora scaturito alcun atto decisionale né di indirizzo. La lettura dello stesso testo posto a consultazione, del resto, così come delle osservazioni inoltrate all'Autorità da numerose istituzioni pubbliche e private, evidenzia le numerose problematiche legate all'attuazione del succitato comma.

Tali problematiche, in ultima analisi, oltre alla ovvia complessità tecnica nella costruzione di un indice unico di rating, potrebbero ancora una volta essere ricondotte al ruolo assolutamente preminente che l'impianto normativo attribuisce ai principi di parità di trattamento e non discriminazione: si pensi, in primo luogo, al requisito di oggettività e misurabilità che gli elementi che concorrono alla determinazione dell'indice stesso devono possedere. Come osservato dalla stessa Autorità nel documento di consultazione, "la ratio della norma è quella di evitare che il sistema reputazionale possa essere influenzato da valutazioni discrezionali delle stazioni appaltanti, che sono tenute ad inviare una parte consistente dei dati su cui il sistema è basato, con il rischio di generare contenzioso e di provocare alterazioni dovute a fenomeni di collusione tra operatori economici e stazioni appaltanti". L'impossibilità di ricorrere anche a elementi di natura discrezionale, se da una parte indubbiamente argina i rischi evidenziati da Anac, dall'altra rischia di depotenziare il sistema di rating rispetto al suo compito di incentivare prestazioni di qualità elevata: gran parte degli "elementi oggettivi" citati dalla norma e dalla bozza di Linee Guida di Anac, infatti, già oggi rientrano o nell'ambito della gestione contrattuale (ad es. ritardi di consegna e altri elementi che

---

<sup>5</sup> Linee guida attuative del nuovo Codice degli Appalti - Documento di consultazione "Criteri reputazionali per la qualificazione delle imprese", nelle Consultazioni on line del 10 giugno 2016 "Ulteriori Linee guida attuative del nuovo Codice dei Contratti Pubblici". Si suggerisce la lettura anche dei contributi inviati dai numerosi soggetti pubblici. [www.anticorruzione.it](http://www.anticorruzione.it).

innescano l'applicazione di penali contrattuali) o in quello dei requisiti di partecipazione (ad es. capacità strutturale, regolarità contributiva, gravi illeciti professionali). Ambiti di valutazione discrezionale avrebbero potuto invece aiutare a incentivare la buona performance anche dal punto di vista dei fattori di qualità "non contrattabili" – sotto l'assunzione che la trasparenza, la quantità e dunque il valore statistico dei dati raccolti nel loro complesso e non l'assoluta certezza del singolo dato siano da garanzia contro i rischi di manipolazione o utilizzo improprio delle valutazioni della performance.

Ulteriore fonte di criticità è la necessità di creare un indice unico. Si tratta anche in questo caso di un requisito comprensibile, in quanto finalizzato in primo luogo a garantire trasparenza e parità di trattamento. Altrettanto evidente, tuttavia, è che l'unicità dell'indice di rating pregiudica la possibilità di tener conto di elementi caratteristici e peculiarità di mercati diversi o di diversi "ordini di grandezza" degli appalti. Basti notare come i requisiti utilizzati nel Modello di IT Vendor Rating di Inail siano non solo in gran parte riconducibili ad ambiti specifici del mondo IT, ma anche declinati in maniera diversa, all'interno del modello, tra diverse aree merceologiche (cfr. Allegato 1).

Anche in questo caso, una discussione esaustiva risulterebbe sproporzionata ai fini della nostra trattazione, per cui ancora una volta si rimanda a quanto già illustrato nel precedente Quaderno, alla discussione svolta da Anac e alle osservazioni pervenute all'Autorità stessa. Al contempo, è naturale l'auspicio che esperienze come quella descritta nel presente lavoro, insieme ad altre analoghe, possano essere di supporto all'Autorità nella definizione della versione finale delle sue Linee Guida.

### **Infungibilità delle soluzioni informatiche e rischi di lock-in**

Nel solco dell'apertura del mercato degli appalti pubblici alla concorrenza e alla tutela della possibilità di competere per le PMI si colloca anche l'azione del legislatore e del regolatore per combattere il fenomeno del lock-in. Il 31 agosto 2016 l'Anac ha approvato in via preliminare il documento sulle "Linee guida per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili"<sup>6</sup>, con la finalità di fornire indicazioni puntuali alle stazioni appaltanti e agli operatori economici circa le condizioni che debbono verificarsi affinché si possa legittimamente fare ricorso alle deroghe previste dal Codice per i casi di infungibilità di beni e servizi. Il documento indica inoltre le procedure da seguire per l'accertamento di situazioni di infungibilità e gli accorgimenti che le stazioni appaltanti devono adottare per evitare di trovarsi in situazioni in cui le decisioni di acquisto compiute in un certo momento vincolino le decisioni future (è questo, appunto, il caso del lock-in, estremamente frequente nel mercato IT).

In breve, l'indirizzo del legislatore è quello di una spinta a mettere continuamente in discussione le scelte di approvvigionamento adottate in precedenza: ove in passato un acquirente pubblico abbia scelto e acquistato una soluzione, ciò non può in sé implicare che, alla scadenza (o alla necessità di "ampliamento") del contratto in questione possa corrispondere un riacquisto o comunque un

<sup>6</sup> Proposta di Linee guida per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili", (deliberata dal Consiglio il 31 agosto 2016). [www.anticorruzione.it](http://www.anticorruzione.it).

mantenimento della stessa soluzione. È invece necessario, anche attraverso una consultazione del mercato, rimettere in concorrenza la soluzione acquistata in origine con soluzioni alternative presenti sul mercato. Da un punto di vista economico è evidente che ciò implichi costi di processo (per la conduzione della consultazione di mercato<sup>7</sup> e, se del caso, della procedura di gara) e, potenzialmente, costi di migrazione. In pratica, a seconda dei casi tali costi potranno risultare più o meno giustificati rispetto al beneficio derivante dalla maggiore apertura concorrenziale – molto dipenderà anche dall'orizzonte temporale considerato, in termini di impatti sia sui processi interni che sul budget dell'amministrazione.

Può accadere ad esempio che l'ipotesi di sostituire specifici moduli o prodotti proprietari (esclusivi) con altri equivalenti (fungibili) reperibili sul mercato risulti nel breve difficilmente praticabile, vuoi perché la sostituzione è caratterizzata da una notevole complessità tecnica, che potrebbe mettere a rischio la continuità del servizio e il livello di performance e affidabilità richiesti, vuoi perché la stessa sostituzione potrebbe comportare anche la necessità di sviluppare ex novo le integrazioni tra i nuovi moduli e l'architettura esistente, con esborsi economici ingenti non sempre facilmente sostenibili dalle PA (visti anche i vincoli di spesa sempre più stringenti), con tempi peraltro spesso non compatibili con le scadenze dei contratti in essere.

È pertanto indispensabile che le Amministrazioni pubbliche individuino con congruo anticipo i possibili percorsi di messa in discussione ed eventualmente di rottura dei lock-in esistenti e pianifichino puntualmente le corrispondenti azioni da compiere, anche in tema di approvvigionamenti, continuando a garantire allo stesso tempo la continuità dei servizi erogati agli utenti. In tale ottica, un passaggio cruciale consiste nell'identificazione del perimetro da aggredire: in molti contesti, infatti, la copertura informatica dei requisiti funzionali è assicurata da una pluralità di soluzioni interconnesse tra loro (ad esempio con la presenza nello stesso ambito operativo di più soluzioni package e custom stratificatesi nel tempo e con integrazioni specifiche, spesso non facilmente manutenibili né sostituibili). Invece che guardare, dunque, all'eventuale rinnovo o sostituzione del singolo componente, diventa indispensabile allargare il punto di vista – secondo una logica end-to-end applicata per ambiti omogenei – al complesso dei processi che le soluzioni informatiche devono supportare. È infatti solo in tale ottica che diviene possibile ponderare correttamente, al fine di pianificare gli investimenti presenti e futuri, i costi di integrazione di soluzioni parziali in architetture già esistenti o, eventualmente, anche i costi di ripensamento dell'intera architettura.

È questa, del resto, l'ottica generale in cui le Direttive e le indicazioni del policy maker europeo chiedono ai buyer pubblici di porsi, vale a dire l'ottica dello "smart procurement" che metta insieme la considerazione dei costi complessivi lungo l'intero ciclo di vita delle forniture, l'attenzione all'innovazione e alla sostenibilità e l'apertura al mercato e alla concorrenza. Condizione necessaria per implementare un simile approccio è partire da un'accurata analisi delle esigenze funzionali dell'amministrazione, da un lato, e del mercato della fornitura, dall'altro. Rispetto a ciò, appare evi-

---

<sup>7</sup> La disciplina delle "consultazioni preliminari del mercato" costituisce una importante novità introdotta dal Codice (art. 66), che mira a incorporare nella normativa le best practice Europea sul cosiddetto "early market engagement", sviluppatesi negli anni anche sotto la spinta dalla Commissione Europea, che le ha fortemente incentivate, ad esempio, attraverso i suoi bandi sugli appalti innovativi.

dente come un modello di gestione strutturata e consapevole – quale il sistema di Vendor Rating – della qualità della relazione con i contractor che lavorano quotidianamente al fianco dell'ente pubblico possa giocare un ruolo fondamentale.

### **Monitoraggio dei contratti IT**

In fase di completamento del presente lavoro, a dicembre 2016, l'AgID, con la Circolare n. 4 relativa al "Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti", ha provveduto a regolamentare tale ambito ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h del CAD, come modificato dal Decreto Legislativo 26 agosto 2016, n. 179.

Dalla citata Circolare si evincono diversi elementi di interesse per le Amministrazioni Pubbliche coinvolte, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la definizione di soglie di spesa più basse rispetto al passato per l'individuazione dei contratti da sottoporre a monitoraggio, la possibilità di eseguire le attività di monitoraggio attraverso tre modalità (con personale dell'Amministrazione, con il supporto di un fornitore selezionato con apposita procedura a evidenza pubblica o direttamente con AgID in base a una specifica convenzione di servizio), l'istituzione della figura del Responsabile del Monitoraggio, con il ruolo di gestione dell'esecuzione dei contratti per l'Amministrazione di appartenenza e di interfaccia unica con AgID in materia, ed anche l'implementazione di modelli di IT Vendor Rating, questi ultimi secondo schemi che presentano forti analogie con quanto già realizzato dall'Istituto.

## 2 Il Modello di IT Vendor Rating dell'Inail

Nel seguito si illustra la composizione del portafoglio forniture e fornitori IT dell'Istituto, per poi richiamare il Modello di valutazione adottato e descrivere una metodologia sperimentale adottata per l'analisi degli interventi di sviluppo applicativo.

### 2.1 Portafoglio fornitori e forniture IT

Nel corso del 2015, su una media di 140 fornitori di prodotti e servizi IT della DCOD (erano 166 nel 2014), 65 sono risultati aggiudicatari<sup>8</sup> di procedure di acquisizione (erano 91 nel 2014), ovvero fornitori "principali", di cui 7 anche ingaggiati in subappalto in altre forniture (erano 13 nel 2014), mentre 75 fornitori sono stati ingaggiati esclusivamente attraverso il subappalto (stesso numero del 2014). Il Portafoglio IT della Direzione contiene circa 80 forniture (su oltre 90 contratti), per una spesa media annua (a consuntivo) di circa 205 milioni di euro iva inclusa.

In tale portafoglio è stato selezionato e sottoposto alla valutazione di IT Vendor Rating un sub-portafoglio di 19 forniture IT (erano 15 nel 2014), tra quelle ritenute strategiche dalla DCOD, che corrisponde complessivamente a circa il 56% della spesa media annua per forniture IT della Direzione nel 2015 (era il 46% nel 2014), ovvero circa 115 milioni di euro iva inclusa (erano circa 97 milioni di euro nel 2014).

Nel seguito per individuare le forniture e i fornitori del sub-portafoglio, per semplicità oltre che per garantire adeguata riservatezza, sono stati utilizzati acronimi brevi (es. SW1 e F1 per individuare rispettivamente la prima fornitura e il corrispondente fornitore del cluster merceologico Prodotti Software, Manutenzione e Servizi Connessi). Le tabelle che seguono riepilogano rispettivamente la rappresentatività delle forniture e la distribuzione dei fornitori valutati nel 2014 e nel 2015, secondo una suddivisione per cluster merceologici.

---

<sup>8</sup> Singolarmente o in RTI

Tabella 1 - Rappresentatività del sub-portafoglio forniture IT in valutazione nel 2015 e nel 2014

Cluster	Fornitura (acronimo)	N. Fornitori aggiudicatari	Valore annuo per Cluster (mln € iva inclusa)		Rappresentatività % per Cluster vs spesa media annua	
			2014	2015	2014	2015
1 - PRODOTTI SW, MANUTENZIONE E SERVIZI CONNESSI	SW 1	1	25,0	34,6	11,9%	16,9%
	SW 2	1				
	SW 3	3				
	SW 4	1	non valutato			
	SW 5	1	non valutato			
	SW 6	1	non valutato			
2 - SVILUPPO APPLICATIVO	SA 1	2	32,7	38,0	15,6%	18,5%
	SA 2	2				
	SA 3	4				
3 - ESERCIZIO APPLICATIVO	ES 1	4	17,7	20,2	8,4%	9,9%
	ES 2	4				
4 - ASSISTENZA SISTEMISTICA E MANUTENZIONE HW	ASM 1	4	11,9	15,7	5,7%	7,7%
	ASM 2	3				
	ASM 3	4				
5 - RETI LOCALI E CENTRALI TELEFONICHE	RC 1	1	3,8	2,3	1,8%	1,1%
	RC 2	1				
6 - SERVIZI POSTALI	SP 1	1	5,6	3,7	2,7%	1,8%
	SP 2	1				
7 - SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA	PP 1	1	non valutato	0,7	non valutato	0,3%
<b>Totale</b>			<b>96,7</b>	<b>115,2</b>	<b>46,1%</b>	<b>56,2%</b>

Tabella 2 - Distribuzione dei Fornitori IT aggiudicatari e in subappalto in valutazione nel 2015 e nel 2014

Cluster	Fornitura (acronimo)	N. Fornitori aggiudicatari	Distribuzione Fornitori aggiudicatari (acronimo)		N. Fornitori in subappalto	
			2014	2015	2014	2015
1 - PRODOTTI SW, MANUTENZIONE E SERVIZI CONNESSI	SW 1	1	F1	F1	-	-
	SW 2	1	F2	F2	-	-
	SW 3	3	F11, F16, F17	F11, F16, F17	-	-
	SW 4	1	non valutato	F22	non valutato	-
	SW 5	1	non valutato	F21	non valutato	-
	SW 6	1	non valutato	F11	non valutato	-
2 - SVILUPPO APPLICATIVO	SA 1	2	F3, F4	F3, F4	15	21
	SA 2	2	F5, F7	F5, F7	3	8
	SA 3	4	F1, F3, F5, F6	F1, F3, F5, F6	33	29
3 - ESERCIZIO APPLICATIVO	ES 1	4	F8, F9, F10, F11	F8, F9, F10, F11	7	16
	ES 2	4	F1, F3, F5, F6	F1, F3, F5, F6	33	29
4 - ASSISTENZA SISTEMISTICA E MANUTENZIONE HW	ASM 1	4	F1, F5, F6, F12	F1, F5, F6, F12	10	10
	ASM 2	3	F8, F3, F13	F8, F3, F13	6	7
	ASM 3	4	F9, F11, F19, F20	F9, F11, F19, F20	4	4
5 - RETI LOCALI E CENTRALI TELEFONICHE	RC 1	1	F11	F11	-	-
	RC 2	1	F18	F18	-	-
6 - SERVIZI POSTALI	SP 1	1	F14	F14	-	-
	SP 2	1	F15	F15	-	3
7 - SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA	PP 1	1	non valutato	F11	non valutato	-

## 2.2 Il Modello

Per la valutazione di IT Vendor Rating è stata utilizzata la stessa metodologia già impiegata nel biennio precedente.

Nel Modello adottato dall'Istituto sono state individuate tre macrocategorie di analisi: Performance, Administration e Relationship.

Alla Performance sono state associate, in generale, quattro categorie di analisi, relative alla pianificazione ed esecuzione delle attività, alla conformità dei prodotti e dei servizi, al rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione e alla qualità del contact center del fornitore (le ultime due categorie di analisi si attivano solo se, nell'ambito della fornitura in valutazione, si individuano requisiti corrispondenti da valutare).

All'Administration sono state associate tre categorie di analisi, relative al rispetto degli adempimenti contrattuali da normativa di riferimento, alla qualità della documentazione e degli strumenti a supporto della gestione del contratto e alla disponibilità delle risorse umane e strumentali. Alla Relationship sono state associate tre categorie di analisi, relative rispettivamente alla cura del cliente, alla creazione di valore e all'innovatività.

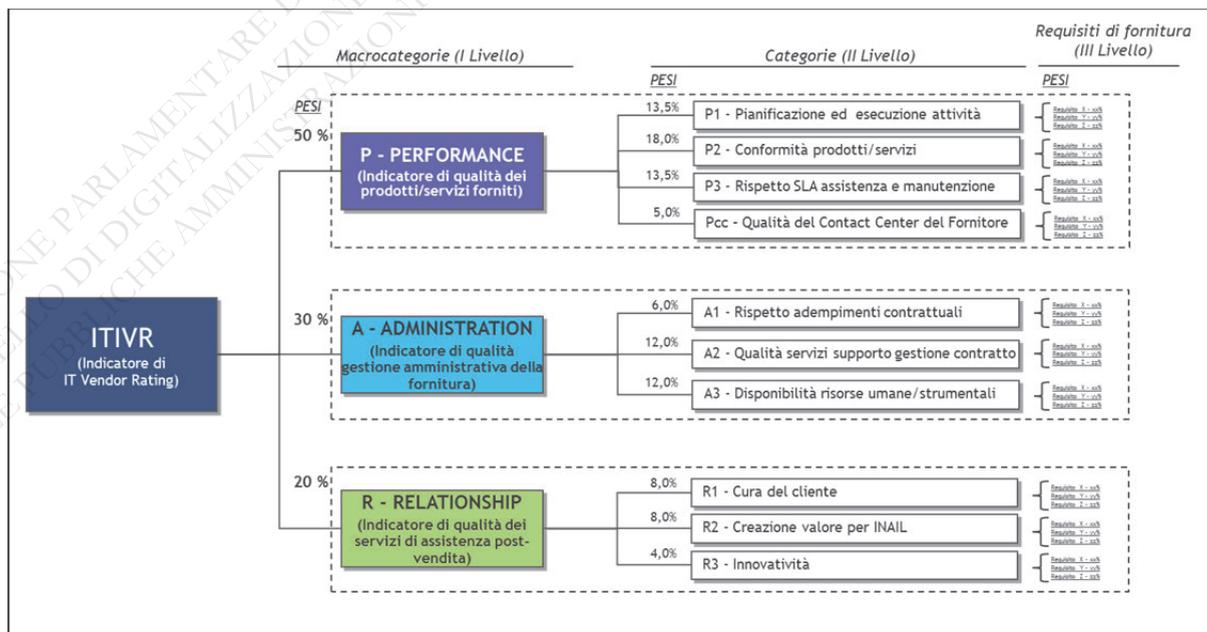
L'albero degli indicatori riportato di seguito sintetizza quanto sopra esposto.

Per ciascun requisito oggetto di valutazione nell'ambito del modello di IT Vendor Rating, si applica una scala caratterizzata da 7 livelli (oltre alla non applicabilità o alla non verificabilità del requisito).

La valutazione di IT Vendor Rating prevede poi il cosiddetto Vendor Feedback, ovvero un questionario specifico che valuta la qualità delle forniture IT e dell'interazione tra fornitore e organizzazione IT dal punto di vista del vendor, costituendo un canale privilegiato per recepire critiche costruttive ed evidenziare anche eventuali asimmetrie di percezione tra le parti.

Per il dettaglio delle scorecard adottate per la valutazione di IT Vendor Rating e Feedback per il 2015, si rimanda all'Allegato 1, mentre per ulteriori approfondimenti sulla metodologia adottata si rimanda al Quaderno di Ricerca n. 7 dell'Inail (sul sito [www.inail.it](http://www.inail.it)).

Figura 1. IT Vendor Rating - Albero degli indicatori del Modello



Lo schema sopra riportato non contempla la componente Risk, oggetto di separata sperimentazione.

Tabella 3 - IT Vendor Rating - Scala di valutazione dei requisiti di fornitura

Valutazione	Descrizione	Punteggio	Peso %
OTTIMO	Totale rispondenza ai requisiti contrattuali e alle prescrizioni tecniche. Risultati ben oltre le aspettative del Responsabile della Fornitura.	7	100%
BUONO	Piena rispondenza ai requisiti contrattuali e alle prescrizioni tecniche. Risultati oltre le aspettative del Responsabile della Fornitura.	6	83%
ADEGUATO	Rispondenza ai requisiti contrattuali e alle prescrizioni tecniche. Risultati in linea con le aspettative del Responsabile della Fornitura.	5	66%
ADEGUATO CON OSSERVAZIONI	Rispondenza a requisiti contrattuali e prescrizioni tecniche, con presenza di aspetti della fornitura che potrebbero generare, se non gestiti correttamente, una non conformità. Risultati prossimi alle aspettative del Responsabile della Fornitura.	4	50%
LIEVEMENTE INADEGUATO	Scostamento NON significativo che NON compromette i livelli di qualità attesi. Risultati leggermente al di sotto delle aspettative del Responsabile della Fornitura.	3	22%
SIGNIFICATIVAMENTE INADEGUATO	Scostamento significativo che NON compromette i livelli di qualità attesi. Risultati significativamente al di sotto delle aspettative del Responsabile della Fornitura.	2	16%
TOTALMENTE INADEGUATO	Scostamento significativo che compromette i livelli di qualità attesi. Risultati non rispondenti alle aspettative del Responsabile della Fornitura.	1	0%
N.A.	Non applicabilità del requisito (es. servizio non previsto da contratto).	-	-
N.V.	Non verificabilità del requisito (es. servizio non richiesto nel periodo di riferimento).	-	-

### 2.3 Metodologia di analisi degli interventi di sviluppo applicativo

Nell'ambito delle forniture relative al cluster Sviluppo Applicativo, nel corso del 2015 è stata sperimentata una metodologia specifica di analisi dei tempi e dei costi di esecuzione degli interventi progettuali, con l'obiettivo di valutarne alcune caratteristiche peculiari (es. variazioni tra stime iniziali e consuntivo, ricorso alla ripianificazione degli interventi, rispetto dei tempi e del budget complessivamente previsti) e segnalare eventuali punti di attenzione.

È opportuno premettere che la finalità della metodologia proposta è quella di fornire una fotografia il più possibile oggettiva e sintetica, pur al costo di qualche approssimazione, dei fenomeni sottesi all'operatività dello sviluppo applicativo da un punto di vista di project management, fotografia propedeutica per una successiva analisi puntuale delle cause di eventuali scostamenti che invece esula dallo scopo della metodologia proposta. Infatti, è intuibile come scostamenti rispetto alla pianificazione iniziale, legati ad esempio al recepimento in corso d'opera di variazioni di norme e regolamenti o di sopravvenute esigenze degli utenti finali in precedenza non esplicitate, non vadano di per se interpretati in senso negativo. Peraltro, spesso accade che le cause dei suddetti scostamenti non siano imputabili univocamente al vendor o all'Amministrazione, anche a prescindere dalla responsabilità specifica di una data fase progettuale.

Gli interventi di sviluppo applicativo sono classificabili in diverse tipologie in dipendenza delle fasi (o task) in cui si articolano. Per esempio, un intervento di sviluppo applicativo di ciclo completo è composto in genere da cinque fasi (definizione, analisi e disegno, realizzazione, collaudo e chiusura/messa in esercizio), un intervento di ciclo ridotto è composto in genere da quattro fasi (disegno, realizzazione, collaudo e chiusura/messa in esercizio), mentre un intervento di ciclo light o monofase può avere tre fasi (realizzazione, collaudo e chiusura/messa in esercizio) o anche due fasi (realizzazione e chiusura/messa in esercizio) o una sola fase omnicomprensiva (realizzazione).

Si considerano nel perimetro di analisi gli interventi di sviluppo applicativo conclusi nell'anno di indagine, nella fattispecie il 2015, anche se avviati in anni precedenti.

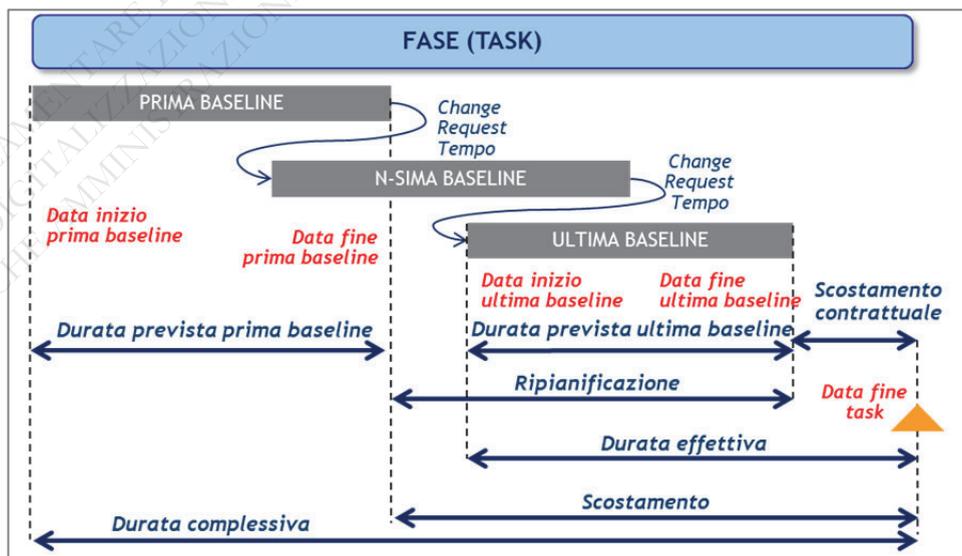
La metodologia adottata utilizza la fase quale elemento di massima granularità dell'analisi e valuta gli interventi di sviluppo applicativo per aggregazione delle fasi che li compongono.

A livello di fase, l'analisi prevede la rilevazione delle date di inizio e fine task relative alla prima e all'ultima baseline approvata, nonché della data di conclusione effettiva<sup>9</sup>, e il calcolo della durata prevista (quale differenza tra le date di fine e di inizio della prima baseline), della durata effettiva (quale differenza tra le date di conclusione effettiva e di inizio dell'ultima baseline), della durata complessiva (quale differenza tra le date di conclusione effettiva e di inizio della prima baseline) e dello scostamento (quale differenza tra le date di conclusione effettiva e di fine della prima baseline), come illustrato nella figura che segue.

---

<sup>9</sup> La data di inizio effettiva si considera coincidente con la data di inizio da ultima baseline approvata.

Figura 2. IT Vendor Rating - Analisi di una fase di un intervento di sviluppo applicativo



In particolare, per il calcolo dello scostamento di una data fase, si sottraggono gli scostamenti derivanti dalle fasi precedenti propedeutiche alla stessa. Tale approccio consente di evidenziare il contributo dato da ciascuna fase allo scostamento dell'intervento, al netto delle fasi precedenti, consentendo una attribuzione pro quota lungo il ciclo di sviluppo. Analogamente, anche la durata complessiva di una fase viene calcolata al netto degli scostamenti delle fasi precedenti, per apprezzarne la variazione direttamente imputabile alla fase stessa.

Inoltre, nel calcolo delle grandezze a livello di fase, non si tiene conto di eventuali intervalli temporali tra la fine di una fase e l'inizio della successiva o prima dell'avvio della prima fase del corrispondente intervento.

Si procede quindi all'aggregazione delle grandezze, già calcolate a livello di fase e per tipologia di ciclo di sviluppo (completo, ridotto, light o monofase), sul complessivo degli interventi relativi alla fornitura in esame.

Sono stati poi definiti alcuni indicatori specifici, da utilizzare quali requisiti di base per la valutazione di IT Vendor Rating delle corrispondenti forniture. In particolare, al livello complessivo per gli interventi di sviluppo applicativo è stato utilizzato quale requisito in valutazione l'incidenza delle ripianificazioni approvate sul totale degli interventi conclusi (tasso di ripianificazione), mentre, a livello di singole fasi di sviluppo applicativo, per l'analisi e disegno (ove applicabile) e per la realizzazione è stato utilizzato quale requisito in valutazione la variazione (assoluta) della durata effettiva della fase rispetto alla corrispondente stima di durata effettuata nella prima baseline approvata.

A livello di costi, si valuta per ciascun intervento lo scostamento del valore a consuntivo rispetto alle stime economiche della prima e dell'ultima baseline approvate.

La fonte dei dati analizzati è lo strumento di project & portfolio management adottato dalla DCOD.

### 3 Risultati della valutazione

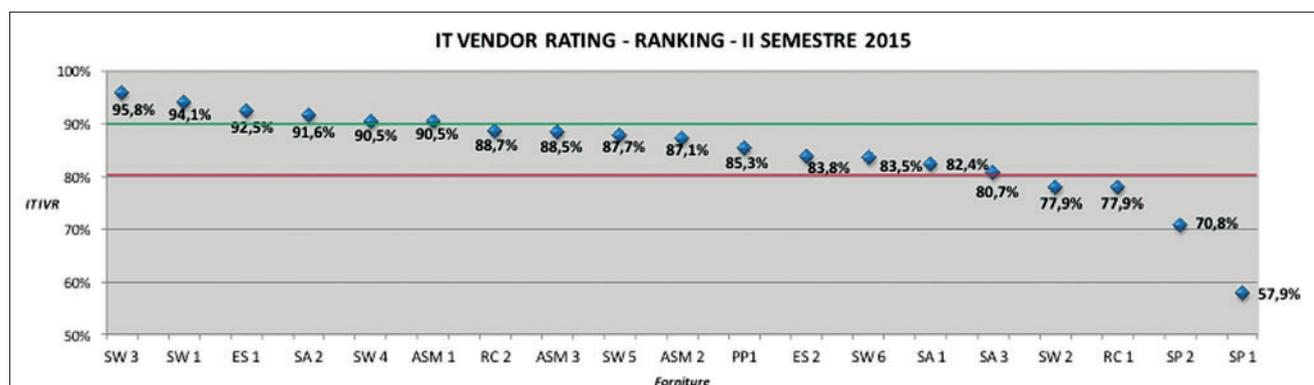
Di seguito si illustrano i risultati complessivi, in termini di ranking, della valutazione per il sub-portafoglio di forniture analizzato nel secondo semestre 2015 e a seguire si espongono una analisi per cluster merceologici e il dettaglio delle valutazioni per ciascuna fornitura, dando evidenza del trend temporale degli indicatori - qualora la fornitura sia stata valutata anche in semestri precedenti - e descrivendo alcuni esempi di analisi per area di attività all'interno di una stessa fornitura, di analisi di tempi e costi degli interventi progettuali (per due forniture di sviluppo applicativo), nonché esempi di utilizzo delle valutazioni nell'ambito di comitati e incontri per il governo delle forniture e per la revisione delle strategie di sourcing.

#### 3.1 Ranking delle forniture IT

Di seguito si riporta il ranking complessivo delle 19 forniture strategiche della DCOD, definito sulla base delle valutazioni di IT Vendor Rating relative al secondo semestre 2015.

Come si evince dalla figura che segue, a livello di Indicatore di IT Vendor Rating (ITIVR, target: 100,0%), tra le 19 forniture in valutazione, 6 forniture si attestano a valori di ITIVR superiori al 90,0%, 9 forniture a valori compresi tra l'80,0% e il 90,0%, 3 forniture a valori compresi tra il 70,0% e l'80,0% e 1 fornitura a valori inferiori al 70%.

Figura 3. IT Vendor Rating - Ranking per ITIVR per le 19 forniture IT in valutazione - II semestre 2015



In particolare, le 2 forniture che presentano le valutazioni più elevate (in ordine decrescente SW3 e SW1) si attestano rispettivamente al 95,8% e al 94,1%, mentre le 2 forniture che presentano le valutazioni più basse (in ordine decrescente SP2 e SP1) si attestano rispettivamente al 70,8% e al 57,9%. Da notare che nessuna delle forniture analizzate nel secondo semestre 2015 ha totalizzato punteggio pieno in termini di ITIVR.

Di seguito si riporta il dettaglio delle Macrocategorie di I livello: Performance, Administration e Relationship.

In termini di Performance (target: 50,0%), tra le 19 forniture in valutazione, 2 forniture si attestano

a valori superiori al 47,5%, 4 forniture a valori compresi tra il 45,0% e il 47,5%, 8 forniture a valori compresi tra il 40,0% e il 45,0%, 4 forniture a valori compresi tra il 35,0% e il 40,0% e 1 fornitura a valori inferiori al 35,0%. In particolare, le 2 forniture che presentano le valutazioni di Performance più elevate (nell'ordine SW3, ASM1) si attestano rispettivamente al 49,0%, al 48,1% mentre le 3 forniture con le valutazioni più basse (nell'ordine SP2, RC1 e SP1) rispettivamente al 37,2%, al 35,9% e al 23,2%.

Di seguito si riporta anche il dettaglio delle Categorie di II livello per la Performance: pianificazione ed esecuzione attività, conformità dei prodotti/servizi, rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione, qualità del contact center del fornitore.

Figura 4. IT Vendor Rating - Ranking per ITIVR per le forniture IT e relative Macrocategorie – II semestre 2015

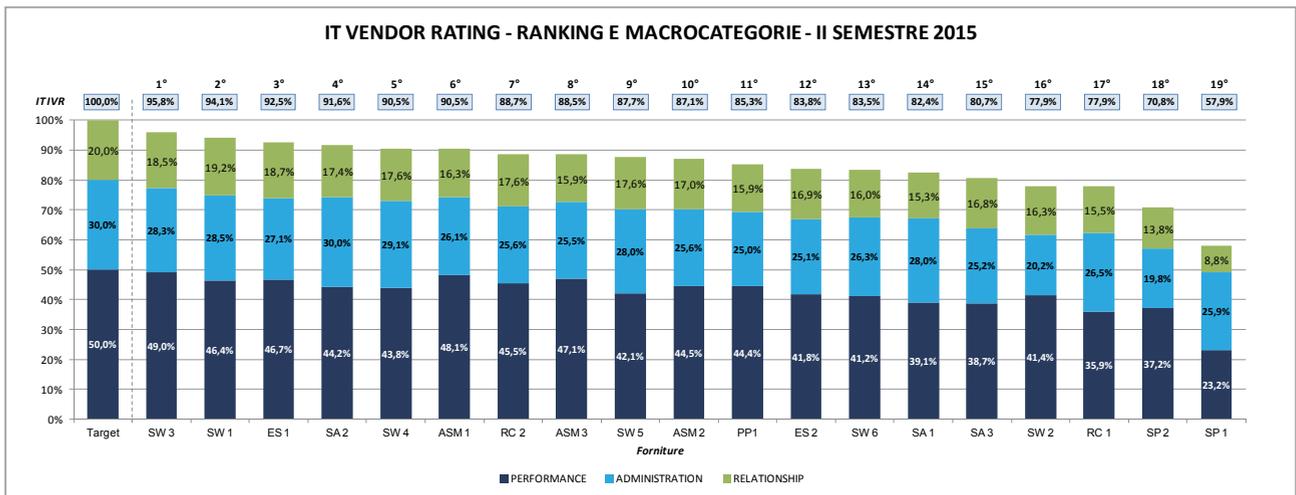
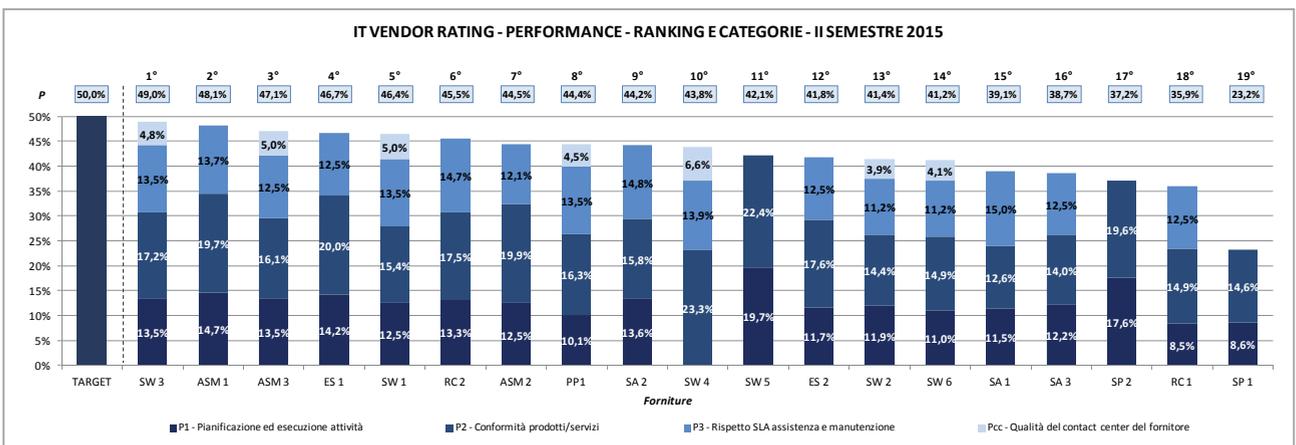


Figura 5. IT Vendor Rating - Performance - Ranking delle forniture IT e relative Categorie – II semestre 2015



In merito occorre precisare che:

- la pianificazione ed esecuzione attività (P1) non è applicabile per 1 fornitura (SW4);
- la conformità dei prodotti/servizi (P2) è applicabile a tutte le forniture;
- il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione (P3) non è applicabile in 3 forniture (SP1, SP2 e SW5);
- la qualità del contact center del fornitore (Pcc) è applicabile a 7 forniture tra quelle in valutazione (ASM3, PP1, SW1, SW2, SW3, SW4 e SW6).

La tabella che segue riepiloga i target applicabili alle diverse forniture, per le Categorie di II livello, nell'ambito della Performance.

Tabella 4 - IT Vendor Rating - Performance - Valori target della fornitura IT

Forniture	Categoria				Macrocategoria
	P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	P2 - Conformità prodotti/servizi	P3 - Rispetto SLA Assistenza a Manutenzione	Pcc - Qualità del Contact Center	P - Performance
ASM3, PP1, SW1, SW2, SW3, SW6	13,5%	18,0%	13,5%	5,0%	50,0%
SW4	<i>non applicabile</i>	24,7%	18,5%	6,8%	
ASM1, ASM2, ES1, ES2, RC1, RC2, SA1, SA2, SA3	15,0%	20,0%	15,0%	<i>non applicabile</i>	
SP1, SP2, SW5	21,4%	28,6%	<i>non applicabile</i>	<i>non applicabile</i>	

Al fine di consentire la costruzione del ranking delle forniture anche per gli indicatori di Performance di II livello, sono state effettuate le necessarie riponderazioni in funzione dei rispettivi target, come elencato di seguito.

Per la costruzione dei ranking dell'indicatore P1, considerando le 18 forniture in cui è valutabile (escludendo quindi la fornitura SW4):

- nel caso delle forniture ASM3, PP1, SW1, SW2, SW3 e SW6 è stato applicato al valore effettivo assunto dall'indicatore un fattore di correzione pari a 15,0%/13,5%;
- nel caso delle forniture SP1, SP2 e SW5 è stato applicato al valore effettivo assunto dall'indicatore un fattore di correzione pari a 15,0%/21,4%.

Per la costruzione dei ranking dell'indicatore P2:

- nel caso delle forniture ASM3, PP1, SW1, SW2, SW3 e SW6 è stato applicato al valore effettivo assunto da ciascun indicatore un fattore di correzione pari a 20,0%/18,0%;
- nel caso della fornitura SW4 è stato applicato al valore effettivo assunto dall'indicatore un fattore di correzione pari a 20,0%/24,7%;
- nel caso delle forniture SP1, SP2 e SW5 è stato applicato al valore effettivo assunto da ciascun indicatore un fattore di correzione pari a 20,0%/28,6%.

Per la costruzione del ranking dell'indicatore P3, considerando solo le 16 forniture in cui è valutabile (escludendo quindi SP1, SP2 e SW5):

- nel caso delle forniture ASM3, PP1, SW1, SW2, SW3 e SW6 è stato applicato al valore effettivo assunto dall'indicatore un fattore di correzione pari a 15,0%/13,5%;

- nel caso della fornitura SW4 è stato applicato al valore effettivo assunto dall'indicatore un fattore di correzione pari a 15,0%/18,5%.

Per la costruzione del ranking dell'indicatore Pcc, sulle 7 forniture in cui è applicabile, solo nel caso di SW4 è stato applicato al valore effettivo assunto dall'indicatore un fattore di correzione pari a 5,0%/6,8%.

Tutto ciò premesso, per quanto concerne gli indicatori di Performance di II livello riponderati, dalle figure riportate nel seguito, si osserva che:

- per la pianificazione ed esecuzione attività (P1, target riponderato: 15,0%), su 18 forniture valutabili, 7 forniture si attestano a valori superiori al 13,5%, di cui 2 al target, 6 forniture a valori compresi tra il 12,0% e il 13,5% e 5 forniture a valori inferiori al 12,0%; da notare che ben 4 forniture si attestano a valori superiori al 14,0%;
- per la conformità dei prodotti/servizi (P2, target riponderato: 20,0%), su 19 forniture valutabili, 6 forniture si attestano a valori superiori al 18,0%, di cui 1 al target, 6 forniture a valori compresi tra il 16,0% e il 18,0%, 4 forniture a valori compresi tra il 14,0% e il 16,0% e 3 forniture a valori inferiori al 14,0%; da notare che ben 4 forniture si attestano a valori superiori al 19,0%;
- per il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione (P3, target riponderato: 15,0%), su 16 forniture valutabili, 8 forniture si attestano a valori superiori al 13,5%, di cui ben 4 forniture al target, 7 forniture a valori compresi tra il 12,0% e il 13,5% e 1 fornitura a valori inferiori al 12,0%;
- per la qualità del contact center del fornitore (Pcc, target: 5,0%), su 7 forniture valutabili, 5 forniture si attestano a valori superiori o uguali al 4,5%, di cui 2 al target, 1 fornitura a valori compresi tra il 4,0% e il 4,5% e 1 fornitura a un valore inferiore al 4,0%.

Pertanto, nell'ambito della Performance mentre in media il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione e la qualità del contact center del fornitore risultano in linea con le attese, la pianificazione ed esecuzione delle attività e la conformità dei prodotti/servizi presentano spazi di possibile miglioramento.

Figura 6. IT Vendor Rating - Performance - Ranking per P1 delle forniture IT - II semestre 2015

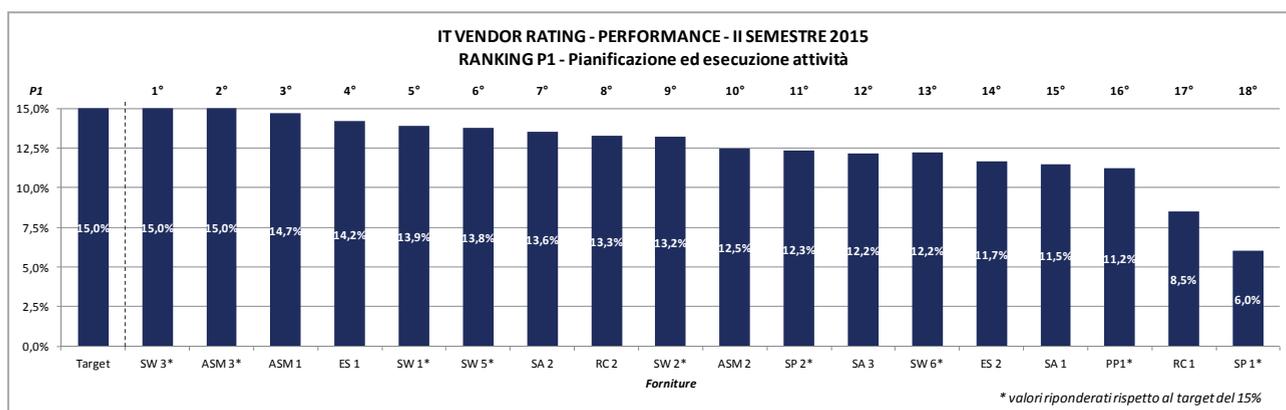


Figura 7. IT Vendor Rating - Performance - Ranking per P2 delle forniture IT - II semestre 2015

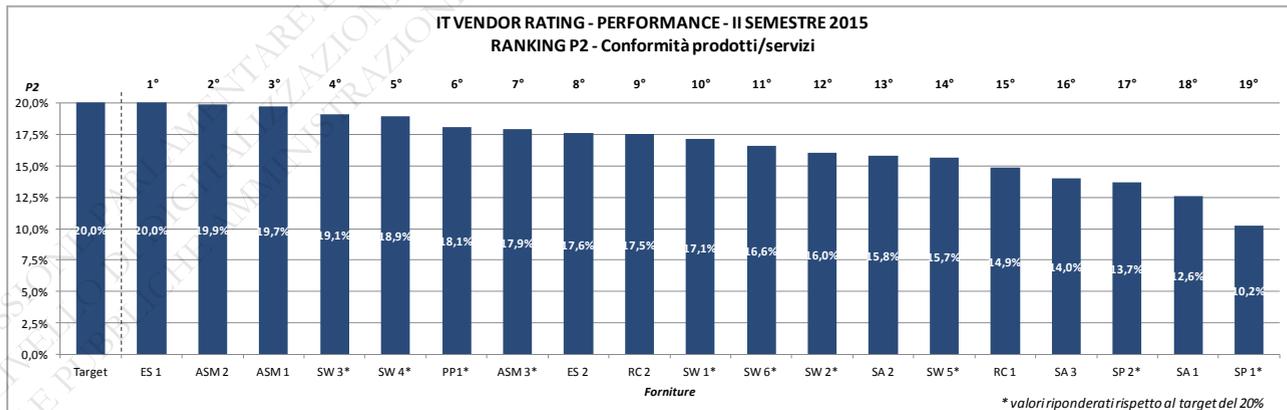


Figura 8. IT Vendor Rating - Performance - Ranking per P3 delle forniture IT - II semestre 2015

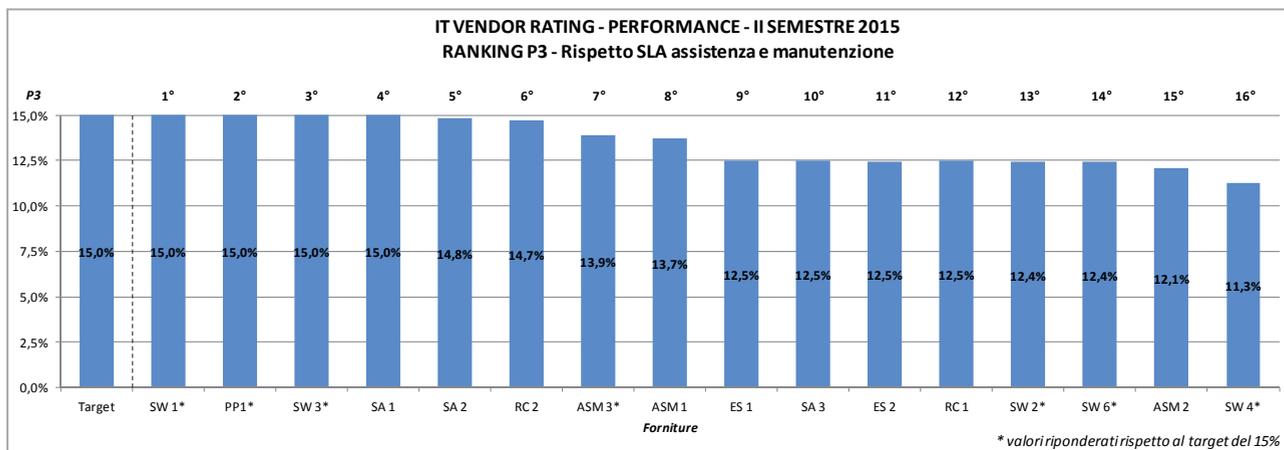
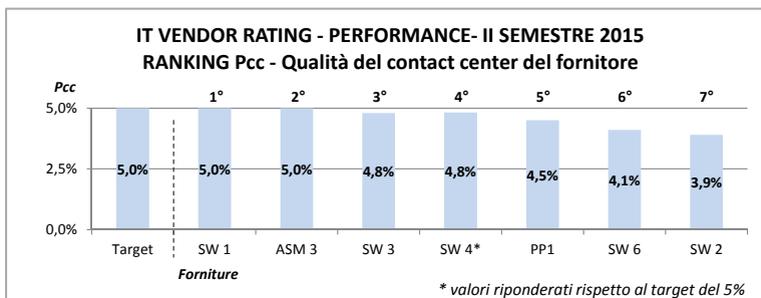


Figura 9. IT Vendor Rating - Performance - Ranking per Pcc delle forniture IT - II semestre 2015



In termini di Administration (target: 30,0%), tra le 19 forniture in valutazione, 7 forniture si attestano a valori superiori al 27,0%, di cui 1 al target, 10 forniture a valori compresi tra il 24,0% e il 27,0% e 2 forniture a valori inferiori al 24,0%. In particolare, le 3 forniture che presentano le valutazioni più elevate (SA2, SW4 e SW1) si attestano rispettivamente al 30,0%, al 29,1% e al 28,5%,

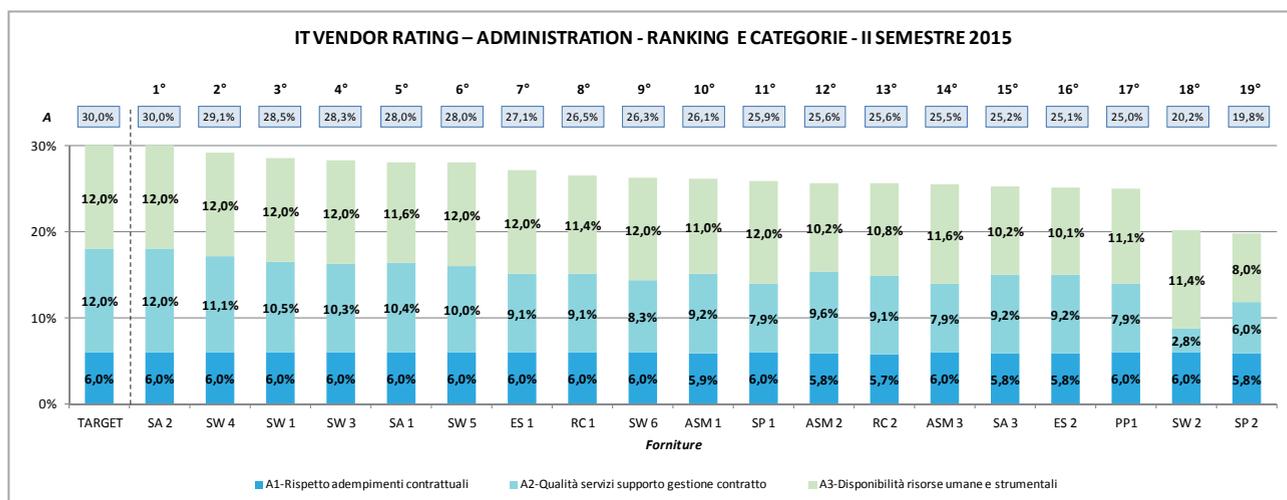
mentre le 2 forniture con le valutazioni più basse (SW2 e SP2) si attestano rispettivamente al 20,2% e al 19,8%.

Di seguito si riporta il dettaglio delle Categorie di II livello relative all'Administration: rispetto degli adempimenti contrattuali, qualità dei servizi a supporto della gestione del contratto, disponibilità delle risorse umane e strumentali.

Per quanto concerne le suddette Categorie, per le 19 forniture in valutazione, si osserva che:

- per il rispetto degli adempimenti contrattuali (A1, target: 6,0%), 13 forniture presentano valutazioni pari al target e 6 forniture valutazioni comprese tra il 5,5% e il target;
- per la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale (A2, target: 12,0%), 6 forniture presentano valutazioni non inferiori al 10,0%, di cui 1 al target, 8 forniture valutazioni comprese tra l'8,0% e il 10,0%, 4 forniture valutazioni comprese tra il 6,0% e l'8,0% e 1 fornitura una valutazione inferiori al 6,0%;
- per la disponibilità delle risorse umane e strumentali (A3, target: 12,0%), ben 8 forniture presentano valutazioni pari al target, 10 forniture presentano valutazioni maggiori del 10,0% e inferiori al target e 1 fornitura una valutazione al di sotto del 10,0%.

Figura 10. IT Vendor Rating - Administration - Ranking delle forniture IT e relative Categorie – II semestre 2015



Pertanto, nell'ambito dell'Administration in media il rispetto degli adempimenti contrattuali e la disponibilità delle risorse umane e strumentali risultano in linea con le attese, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale può essere migliorata.

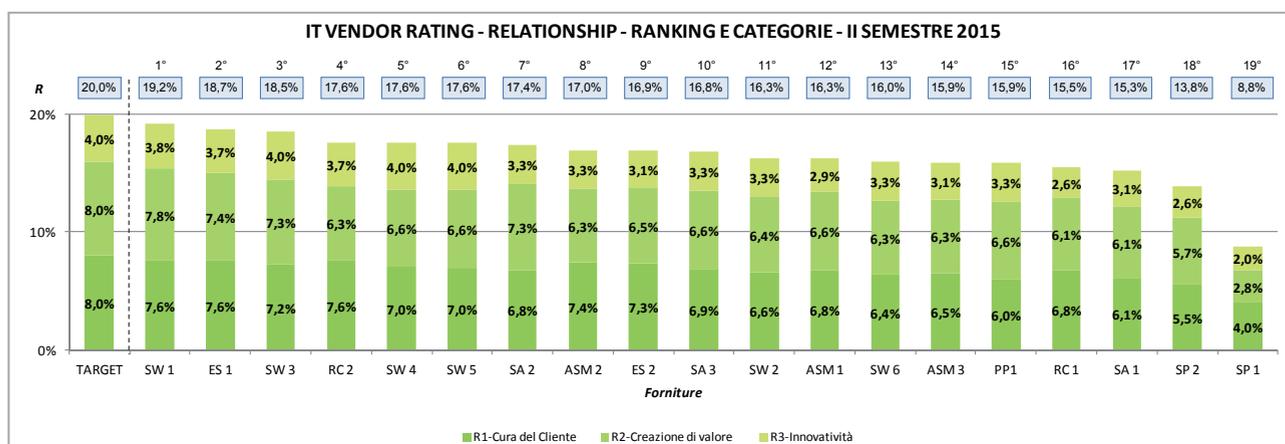
In termini di Relationship (target: 20,0%), tra le 19 forniture in valutazione, 3 forniture si attestano a valori superiori al 18,0%, 10 forniture a valori compresi tra il 16,0% e il 18,0%, 4 forniture a valori compresi tra il 14,0% e il 16,0% e 2 forniture a valori inferiori al 14,0%. In particolare, la fornitura che presenta la valutazione più elevata (SW1) si attesta al 19,2%, mentre la fornitura con la valutazione più bassa (SP1) si attesta all'8,8%.

Di seguito si riporta il dettaglio delle Categorie di II livello per la Relationship: cura del cliente, creazione di valore, innovatività.

Per quanto concerne le suddette Categorie, per le 19 forniture in valutazione, si osserva che:

- per la cura del cliente (R1, target: 8,0%), 8 forniture presentano valutazioni non inferiori al 7,0% (ma nessuna al target), 9 forniture valutazioni comprese tra il 6,0% e il 7,0% e 2 forniture valutazioni inferiori al 6,0%;
- per la creazione di valore (R2, target: 8,0%), 4 forniture presentano valutazioni maggiori del 7,0% (ma nessuna al target), 13 forniture valutazioni comprese tra il 6,0% e il 7,0% e 2 forniture valutazioni inferiori al 6,0%;
- per l'innovatività (R3, target: 4,0%), 6 forniture presentano valutazioni superiori al 3,5% (di cui 4 al target), 9 forniture presentano valutazioni comprese tra il 3,0% e il 3,5% e 4 forniture valutazioni inferiori al 3,0%.

Figura 11. IT Vendor Rating - Relationship - Ranking delle forniture IT e relative Categorie - II semestre 2015



Pertanto, nell'ambito della Relationship in media la cura del cliente è in linea con le attese, mentre la creazione di valore e l'innovatività possono essere ulteriormente migliorate.

### 3.2 Analisi per cluster merceologici

Di seguito si è costruito un ranking per le forniture in valutazione a livello di cluster merceologici, attribuendo a ciascun cluster il valore medio dell'Indicatore di IT Vendor Rating delle rispettive forniture calcolato come media ponderata<sup>10</sup> sulla spesa annua delle valutazioni conseguite.

In termini di indicatore medio ponderato di IT Vendor Rating (target: 100,0%), solo il cluster re-

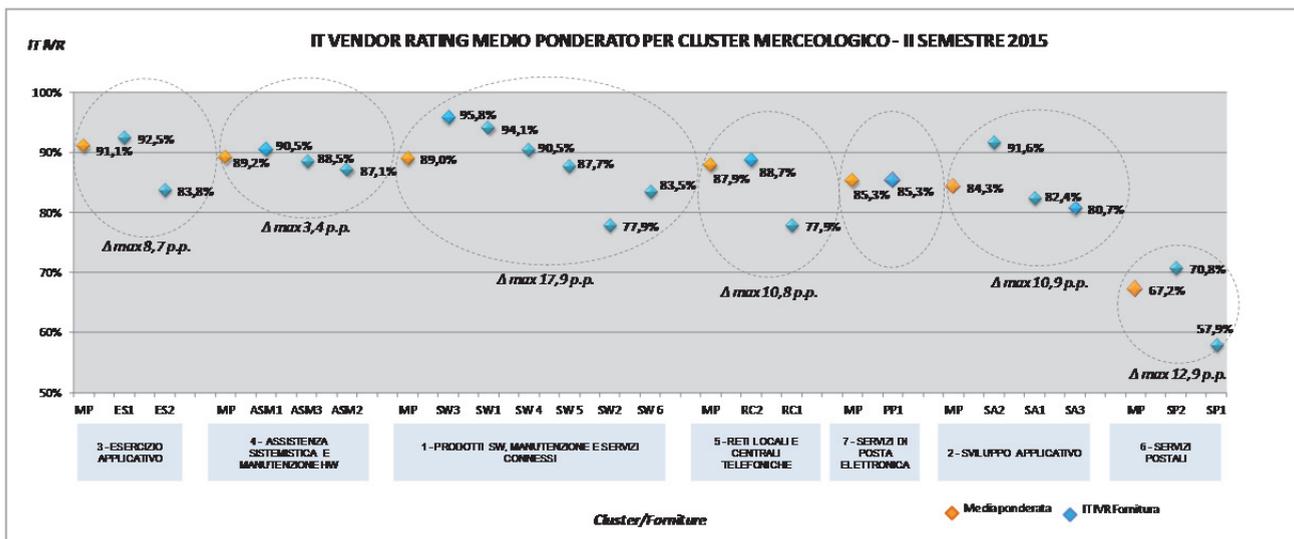
<sup>10</sup> Considerato che  $ITIVR = P+A+R$ , ne consegue che la media ponderata - sulla spesa annua delle rispettive forniture - dell'Indicatore di IT Vendor Rating (IVR) è pari alla somma delle medie ponderate degli indicatori delle Macrocategorie di I livello (P, A, R).

lativo all'Esercizio Applicativo si attesta a un valore superiore al 90%, 5 cluster si attestano a valori compresi tra l'80% e il 90%, nell'ordine Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW, Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi, Reti Locali e Centrali Telefoniche, Servizi di Posta elettronica e Sviluppo Applicativo, mentre il cluster relativo ai Servizi Postali si posiziona all'ultimo posto del ranking, con un valore medio ben inferiore all'80,0%.

Si osserva quindi che, eccezion fatta per il cluster dei Servizi postali, i 6 cluster rimanenti presentano valori di ITIVR medio ponderato superiori all'80,0% e distribuiti in un range di soli 6,8 punti percentuali.

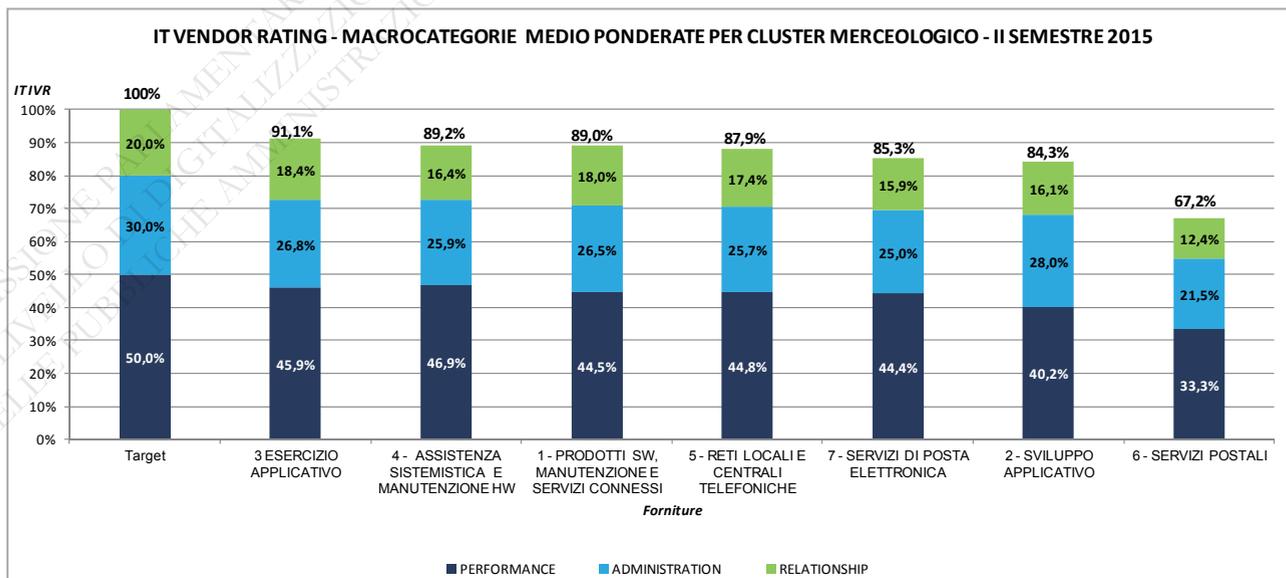
Si rilevano invece differenze anche significative tra forniture appartenenti a uno stesso cluster. Per esempio nell'ambito del cluster Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi la differenza nella valutazione di ITIVR tra la fornitura con il massimo punteggio (SW3) e quella con il punteggio minimo (SW2) è pari, nel secondo semestre 2015, a ben 17,9 punti percentuali; analogamente, per il cluster Sviluppo Applicativo tale differenza risulta pari a 10,9 punti percentuali, mentre per il cluster Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW è di soli 3,4 punti percentuali.

Figura 12. IT Vendor Rating - ITIVR medio ponderato per cluster merceologico - II semestre 2015



Nel seguito si riporta il dettaglio della valutazione per ITIVR medio ponderato per cluster a livello di Macrocategorie.

Figura 13. IT Vendor Rating - Macrocategorie medie ponderate per cluster merceologico - II semestre 2015



In termini di indicatore medio di Performance (target: 50,0%), 2 cluster si attestano a valori superiori al 45,0%, nell'ordine Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW e Esercizio Applicativo, e 4 cluster a valori compresi tra il 40,0% e il 45,0%, nell'ordine Reti Locali e Centrali Telefoniche, Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi, Servizi di Posta Elettronica e Sviluppo Applicativo, mentre il cluster relativo ai Servizi Postali si posiziona all'ultimo posto del ranking per cluster, con un valore significativamente inferiore al 40,0%. Oltre al cluster dei Servizi Postali, è da tenere sotto osservazione anche il cluster dello Sviluppo Applicativo, solo di poco al di sopra del 40,0% in termini di indicatore medio di Performance.

In termini di indicatore medio di Administration (target: 30,0%), solo il cluster relativo allo Sviluppo Applicativo si attesta a valori superiori al 27,0%, ben 5 cluster si attestano a valori compresi tra il 24,0% e il 27,0%, nell'ordine Esercizio Applicativo, Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi, Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW, Reti Locali e Centrali Telefoniche, Servizi di Posta Elettronica, mentre il cluster relativo ai Servizi Postali si posiziona all'ultimo posto del ranking per cluster, con un valore inferiore al 24,0%.

In termini di indicatore medio di Relationship (target: 20,0%), 2 cluster si attestano a valori non inferiori al 18,0%, nell'ordine Esercizio Applicativo e Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi, 3 cluster a valori compresi tra il 16,0% e il 18,0%, nell'ordine Reti Locali e Centrali Telefoniche, Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW e Sviluppo Applicativo, 1 cluster si attesta a un valore compreso tra il 14,0% e il 16,0%, nello specifico Servizi di Posta Elettronica, mentre il cluster relativo ai Servizi Postali si posiziona all'ultimo posto del ranking per cluster, con un valore inferiore al 14,0%.

Ricapitolando, l'analisi per cluster merceologici, relativa alle medie ponderate sulla spesa dei diversi indicatori, evidenzia nell'ordine i risultati pienamente soddisfacenti dei cluster relativi a Esercizio

Applicativo, Assistenza Sistemistica e Manutenzione Hardware e Prodotti Software, Manutenzione e Servizi Connessi, i risultati soddisfacenti dei cluster Reti Locali e Centrali telefoniche, Servizi di Posta Elettronica e di Sviluppo Applicativo (sebbene quest'ultimo necessita di monitoraggio in termini di Performance) e il risultato non soddisfacente del cluster relativo ai Servizi Postali.

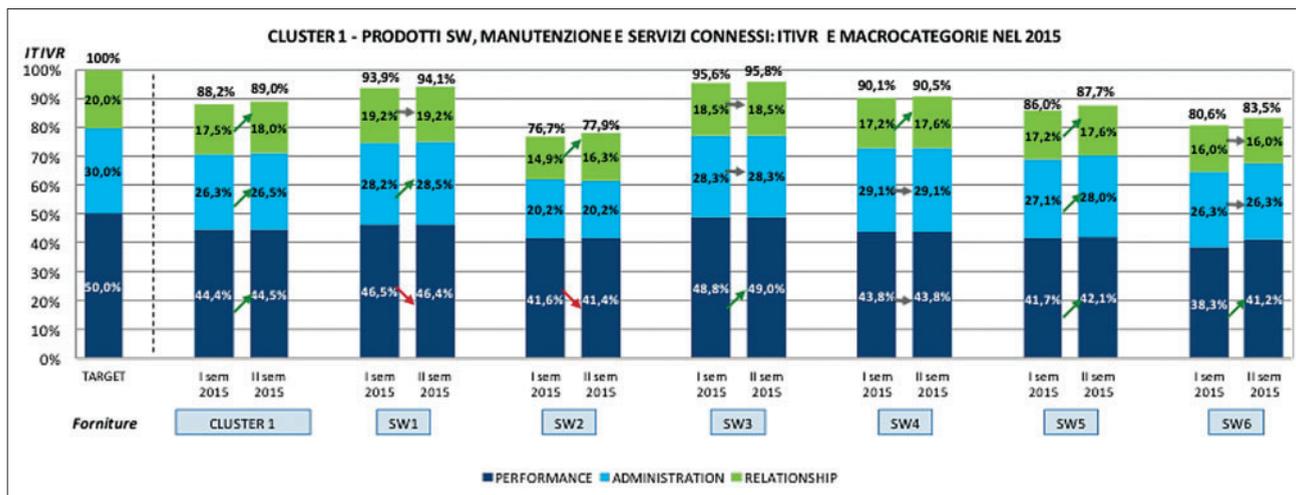
### 3.3 Analisi di dettaglio

Di seguito si analizzano le singole forniture in valutazione, ordinate per cluster merceologici omogenei, evidenziando il trend temporale (ove disponibile) e la ripartizione per aree di attività<sup>11</sup> dei fornitori componenti il RTI (ove applicabile), nonché illustrando esempi di utilizzo dei risultati delle valutazioni nell'ambito di comitati e incontri per il governo delle forniture e ai fini dell'evoluzione delle strategie di sourcing.

#### 3.3.1 Cluster 1 - Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi

Rientrano nel cluster in esame 6 forniture di prodotti sw, manutenzione e servizi connessi, per una rappresentatività sulla spesa media annua della Direzione del 16,9%. Da segnalare che nel corso del 2015, come già anticipato nel sommario, le vendor scorecard del cluster in esame di valutazione sono state affinate attraverso l'introduzione di nuovi requisiti specifici nell'ambito della Macrocategoria Performance, in particolare nella Categoria relativa alla conformità dei prodotti/servizi, al fine di accrescere il livello di dettaglio della valutazione a livello di singoli prodotti o famiglie di prodotti.

Figura 14. IT Vendor Rating - Cluster 1: Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi - ITIVR e Macrocategorie nel 2015



Come si evince dalla figura precedente, nel cluster 1 le forniture SW1 e SW3 presentano livelli elevati in tutte le aree e in entrambi i semestri di osservazione, le forniture SW4, SW5 e SW6, seppur nel complesso con risultati in aumento nel secondo semestre 2015, evidenziano valori di

<sup>11</sup> In caso di analisi per aree di attività, a ciascun fornitore si applica un peso ponderale pari alla quota di partecipazione al RTI.

Performance solamente adeguati, mentre la fornitura SW 2 evidenzia una significativa flessione nel secondo semestre, imputabile in prevalenza alle aree Performance e Administration.

Di seguito si riportano le analisi di dettaglio per le forniture del cluster in esame.

### Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW1

La fornitura in esame è relativa a licenze d'uso e manutenzione di prodotti software e servizi di supporto inerenti alla tecnologia del vendor IBM. Più in dettaglio, la fornitura prevede:

- le licenze d'uso e la manutenzione di prodotti software (es. DB2 analytics accelerator, ICA S/390, IPLA S/390 e passport advantage);
- servizi di supporto in sottoscrizione e servizi di supporto specialistico.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SW1, per le attività del secondo semestre 2015, è pari al 94,1% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 46,4% (target: 50,0%), l'Administration al 28,5% (target: 30,0%) e la Relationship al 19,2% (target: 20,0%).

Tabella 5 - IT Vendor Rating - Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW1 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEM 2015	II SEM 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	98,5%	96,9%	93,9%	94,1%	-5,9%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	49,2%	49,2%	46,5%	46,4%	-3,6%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	13,5%	12,7%	12,7%	12,7%	12,5%	-1,0%
P2 - Conformità prodotti/servizi	18,0%	18,0%	18,0%	15,3%	15,4%	-2,6%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	13,5%	13,5%	13,5%	13,5%	13,5%	0,0%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	0,0%
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	29,6%	28,2%	28,2%	28,5%	-1,5%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	11,6%	10,2%	10,2%	10,5%	-1,5%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	0,0%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	19,7%	19,5%	19,2%	19,2%	-0,8%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	8,0%	7,8%	7,6%	7,6%	-0,4%
R2 - Creazione di valore	8,0%	7,9%	7,9%	7,8%	7,8%	-0,2%
R3 - Innovatività	4,0%	3,8%	3,8%	3,8%	3,8%	-0,2%

La fornitura SW1 presenta quindi ottimi risultati sia a livello complessivo che in tutte le Macrocategorie analizzate.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione e la qualità del contact center del fornitore risultano pari al target, mentre la conformità prodotti/servizi e la pianificazione ed esecuzione attività presentano qualche margine di miglioramento;
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) e la disponibilità delle risorse umane e strumentali risultano pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta qualche margine di miglioramento;
- per la Relationship, la cura del cliente, la creazione di valore e l'innovatività presentano qualche margine di miglioramento.

In generale le valutazioni sono risultate elevate anche nei semestre precedenti. Da notare tuttavia che l'ITIVR del semestre in osservazione, seppur in crescita rispetto al primo semestre 2015, risulta in diminuzione di 2,8 punti percentuali rispetto al secondo semestre 2014, in prevalenza per una flessione di pari valore della Performance imputabile al calo della conformità prodotti/servizi.

Tra le aree di possibile miglioramento, si segnalano:

- la tempestività nella consegna dei report sui service level agreement (SLA) di assistenza e manutenzione e nell'erogazione/attivazione dei servizi di supporto specialistico e di supporto in sottoscrizione;
- la conformità dei prodotti servizi (z/OS, tivoli netview for z/OS, SPSS);
- l'utilizzo dello strumento di project & portfolio management della DCOD.

### Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW2

La fornitura in esame è relativa a licenze d'uso e manutenzione di prodotti software di servizi di supporto specialistico inerenti alla tecnologia del vendor Oracle. Più in dettaglio, la fornitura prevede:

- le licenze d'uso e la manutenzione di prodotti software dell'area back end in modalità ULA (unlimited license agreement) e in modalità PAH (proprietary application hosting) in quantità illimitata;
- la manutenzione di licenze d'uso di prodotti software dell'area back end già acquisite dall'Istituto in quantità limitata (fixed);
- servizi di supporto specialistico.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SW2, per le attività del secondo semestre 2015, è pari al 77,9% (target 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 41,4% (target: 50,0%), l'Administration al 20,2% (target: 30,0%) e la Relationship al 16,3% (target: 20,0%).

Tabella 6 - IT Vendor Rating - Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW2 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEM 2015	II SEM 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	87,5%	81,8%	76,7%	77,9%	-22,1%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	47,0%	44,7%	41,6%	41,4%	-8,6%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	13,5%	11,9%	11,7%	11,9%	11,9%	-1,6%
P2 - Conformità prodotti/servizi	18,0%	17,1%	16,2%	14,3%	14,4%	-3,6%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	13,5%	13,5%	12,4%	11,2%	11,2%	-2,3%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	5,0%	4,5%	4,4%	4,2%	3,9%	-1,1%
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	22,0%	22,5%	20,2%	20,2%	-9,8%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	4,0%	4,5%	2,8%	2,8%	-9,2%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	12,0%	11,4%	11,4%	-0,6%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	18,5%	14,6%	14,9%	16,3%	-3,7%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	7,2%	5,3%	5,9%	6,6%	-1,4%
R2 - Creazione di valore	8,0%	7,5%	6,4%	6,1%	6,4%	-1,6%
R3 - Innovatività	4,0%	3,8%	2,9%	2,9%	3,3%	-0,7%

La fornitura SW2 presenta quindi ampi margini di miglioramento in termini di Administration, oltre che possibilità di miglioramento significative in termini di Performance e Relationship.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la pianificazione ed esecuzione attività e il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione presentano qualche margine di miglioramento, mentre la conformità prodotti/servizi e la qualità del contact center del fornitore presentano significativi margini di miglioramento;
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) risulta al target e la qualità delle risorse umane e strumentali risulta prossima al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta notevoli margini di miglioramento;
- per la Relationship, la cura del cliente, la creazione di valore e l'innovatività presentano qualche margine di miglioramento.

Da notare che l'ITIVR del semestre di osservazione, in diminuzione anche nel primo semestre 2014, risulta in diminuzione di ben 3,9 punti percentuali rispetto al secondo semestre del 2014, in prevalenza per la flessione della Performance (-3,3 punti percentuali) a fronte di una riduzione dell'Administration (-2,3 punti percentuali) solo in parte compensata da un aumento della Relationship (+1,7 punti percentuali).

Tra le principali aree di miglioramento rilevate, si segnalano:

- la regolarità e correttezza della fatturazione;
- la qualità della documentazione a supporto della gestione del contratto;
- l'utilizzo dello strumento di project & portfolio management della DCOD;
- il coordinamento degli interventi;
- il supporto per il pieno utilizzo dei prodotti/servizi messi a disposizione;
- il supporto erogato dal contact center in italiano;
- la facilità di compilazione delle service request sul portale del fornitore;
- la conformità prodotti/servizi (es. BEA aqualogic service registry division e changed data capture adapter for DB2/39);
- le tempistiche per la consegna di patch specifiche.

### **Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW3**

La fornitura in esame è relativa a licenze d'uso e manutenzione di prodotti software e a servizi di supporto inerenti alla tecnologia del vendor McAfee. Più in dettaglio, la fornitura prevede:

- licenze d'uso e manutenzione di prodotti software;
- servizi di supporto e manutenzione relativi a prodotti già in uso presso l'Istituto;
- servizi di supporto tecnico McAfee enterprise platinum e servizi di supporto specialistico;
- servizi di formazione specialistica.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SW3, per le attività svolte nel secondo semestre 2015, è pari al 95,8% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 49,0% (target: 50,0%), l'Administration al 28,3% (target: 30,0%), mentre la Relationship al 18,5% (target: 20,0%).

La fornitura SW3 presenta quindi risultati eccellenti in termini di Performance e di ottimo livello in termini di Administration e Relationship. Da notare che le valutazioni sono risultate elevate anche nei semestre precedenti.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la pianificazione ed esecuzione attività e il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione risultano pari al target, la qualità del contact center del fornitore è quasi al target, e la conformità prodotti/servizi e presenta qualche margine di miglioramento;
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) e la disponibilità delle risorse umane e strumentali risultano pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta qualche margine di miglioramento;
- per la Relationship, l'innovatività è al target mentre la cura del cliente e la creazione di valore presentano qualche margine di miglioramento.

Tabella 7 - IT Vendor Rating - Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW3 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	97,2%	95,5%	95,6%	95,8%	-4,2%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	48,9%	48,9%	48,8%	49,0%	-1,0%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	13,5%	13,5%	13,5%	13,5%	13,5%	0,0%
P2 - Conformità prodotti/servizi	18,0%	17,1%	17,1%	17,0%	17,2%	-0,8%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	13,5%	13,5%	13,5%	13,5%	13,5%	0,0%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	5,0%	4,8%	4,8%	4,8%	4,8%	-0,2%
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	30,0%	28,3%	28,3%	28,3%	-1,7%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	12,0%	10,3%	10,3%	10,3%	-1,7%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	0,0%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	18,3%	18,3%	18,5%	18,5%	-1,5%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	7,0%	7,0%	7,2%	7,2%	-0,8%
R2 - Creazione di valore	8,0%	7,3%	7,3%	7,3%	7,3%	-0,7%
R3 - Innovatività	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	0,0%

#### Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW4

La fornitura in esame è relativa a Licenze d'uso del software Microsoft e relativi servizi connessi in modalità enterprise agreement. Più in dettaglio, la fornitura prevede:

- la fornitura di licenze d'uso;
- la prestazione della manutenzione evolutiva (software assurance);
- i servizi connessi (consegna, assistenza, garanzia).

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SW4, per le attività svolte nel secondo semestre 2015, è pari al 90,5% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 43,8% (target: 50,0%), l'Administration al 29,1% (target: 30,0%), mentre la Relationship al 17,6% (target: 20,0%).

Tabella 8 - IT Vendor Rating - Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW4 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	90,1%	90,5%	-9,5%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	43,8%	43,8%	-6,2%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
P2 - Conformità prodotti/servizi	24,7%	23,3%	23,3%	-1,4%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	18,5%	13,9%	13,9%	-4,6%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	6,8%	6,6%	6,6%	-0,2%
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	29,1%	29,1%	-0,9%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	11,1%	11,1%	-0,9%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	12,0%	0,0%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	17,2%	17,6%	-2,4%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,6%	7,0%	-1,0%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,6%	6,6%	-1,4%
R3 - Innovatività	4,0%	4,0%	4,0%	0,0%

Tra i punti di forza della fornitura SW4 si evidenziano quindi Administration di ottimo livello e Performance e Relationship di buon livello (quest'ultima in miglioramento rispetto al semestre precedente).

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la qualità del contact center del fornitore è quasi al target, mentre la conformità prodotti/servizi presenta qualche margine di miglioramento e il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione presenta margini di miglioramento (la pianificazione ed esecuzione attività non è applicabile alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) e la disponibilità delle risorse umane e strumentali risultano pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta qualche margine di miglioramento;
- per la Relationship, l'innovatività è al target mentre la cura del cliente e la creazione di valore presentano qualche margine di miglioramento.

Tra le principali aree di miglioramento rilevate, si segnalano:

- la conformità di prodotti /servizi (es. forefront, visual studio, mobile device management);
- i tempi di risposta del servizio di assistenza.

### Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW5

La fornitura in esame è relativa ai servizi Microsoft di enterprise strategy program (ESP) e premier support.

Più in dettaglio, il programma ESP prevede attività di assistenza tecnico-specialistica in merito alle architetture e alle tecnologie Microsoft, mentre i servizi di premier support sono relativi ad attività di pianificazione e gestione della relazione, supporto per la risoluzione dei problemi riscontrati e attività proattive di supporto, workshop e servizi informativi.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SW5, per le

attività svolte nel secondo semestre 2015, è pari all'87,7% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 42,1% (target: 50,0%), l'Administration al 28,0% (target: 30,0%), mentre la Relationship al 17,6% (target: 20,0%).

Tabella 9 - IT Vendor Rating - Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW5 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	86,0%	87,7%	-12,3%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	41,7%	42,1%	-7,9%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	21,4%	19,7%	19,7%	-1,7%
P2 - Conformità prodotti/servizi	28,6%	22,0%	22,4%	-6,2%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	27,1%	28,0%	-2,0%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	10,0%	10,0%	-2,0%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	11,1%	12,0%	0,0%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	17,2%	17,6%	-2,4%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,6%	7,0%	-1,0%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,6%	6,6%	-1,4%
R3 - Innovatività	4,0%	4,0%	4,0%	0,0%

Per la fornitura SW5 si evidenziano quindi una Administration di ottimo livello e Performance e Relationship di buon livello. Da notare che tutte le Macrocategorie sono in crescita rispetto al semestre precedente.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la pianificazione ed esecuzione attività è quasi al target, mentre la conformità prodotti/servizi presenta margini di miglioramento (il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione e la qualità del contact center del fornitore non sono applicabili alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) e la disponibilità delle risorse umane e strumentali risultano pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta qualche margine di miglioramento;
- per la Relationship, l'innovatività è al target mentre la cura del cliente e la creazione di valore presentano qualche margine di miglioramento.

Tra le principali aree di miglioramento rilevate, si segnalano:

- la conformità dei prodotti/servizi (fase di high-level design e guidance per ESP, mentre supporto proattivo, supporto del technical account management, servizi reattivi, workshop, premier support for azure per premier support);
- la qualità dei servizi a supporto della gestione del contratto;
- l'utilizzo dello strumento di project & portfolio management della DCOD.

#### Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW6

La fornitura in esame è relativa a Licenze di prodotti software Computer Associates (CA) e servizi connessi. Più in dettaglio, la fornitura prevede:

- licenze d'uso di prodotti software CA e relativa manutenzione;
- servizi software in sottoscrizione;
- servizi professionali di supporto specialistico.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SW6, per le attività svolte nel secondo semestre 2015, è pari all'83,5% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 41,2% (target: 50,0%), mentre l'Administration e la Relationship sono stabili, rispettivamente al 26,3% (target: 30,0%) e al 16,0% (target: 20,0%).

Tabella 10 - IT Vendor Rating - Fornitura di Prodotti SW, Manutenzione e Servizi Connessi SW6 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	80,6%	83,5%	-16,5%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	38,3%	41,2%	-8,8%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	13,5%	11,0%	11,0%	-2,5%
P2 - Conformità prodotti/servizi	18,0%	12,0%	14,9%	-3,1%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	13,5%	11,2%	11,2%	-2,3%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	5,0%	4,1%	4,1%	-0,9%
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	26,3%	26,3%	-3,7%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	8,3%	8,3%	-3,7%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	12,0%	0,0%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	16,0%	16,0%	-4,0%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,4%	6,4%	-1,6%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,3%	6,3%	-1,7%
R3 - Innovatività	4,0%	3,3%	3,3%	-0,7%

Per la fornitura SW5 si evidenziano quindi buoni risultati in tutte le Macrocategorie analizzate. Da notare il miglioramento della Performance rispetto al semestre precedente (+2,9 punti percentuali).

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, tutte le Categorie presentano qualche margine di miglioramento;
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) e la disponibilità delle risorse umane e strumentali risultano pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta significativi margini di miglioramento;
- per la Relationship, tutte le Categorie presentano qualche margine di miglioramento.

Tra le principali aree di miglioramento rilevate, si segnalano:

- rispondenza alle attese dei prodotti data center infrastructure management, ecometer server optical fiber component, access control, IT client manager for windows, linux e mac;
- l'utilizzo dello strumento di project & portfolio management della DCOD;
- la qualità e l'adeguatezza al ruolo del personale tecnico;
- l'effettivo utilizzo dei prodotti/servizi da parte di Inail.

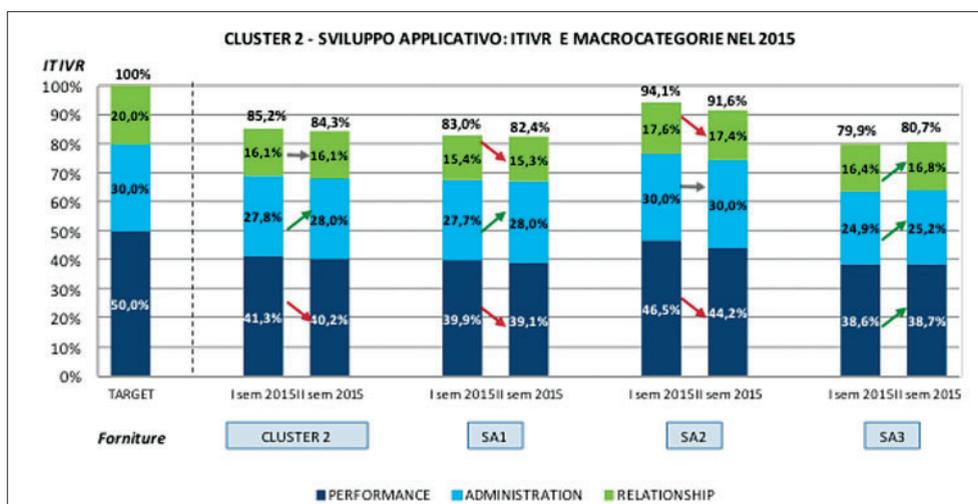
### 3.3.2 Cluster 2 – Sviluppo Applicativo

Rientrano nel cluster in esame 3 forniture di sviluppo applicativo, per una rappresentatività sulla spesa media annua della Direzione del 18,5%.

Da segnalare che nel corso del 2015, come già anticipato nel sommario, nelle vendor scorecard del cluster in esame sono stati introdotti progressivamente nuovi requisiti specifici per la fase di certificazione della qualità del sw rilasciato che, in coerenza con i nuovi processi adottati dall'Istituto, prevede test prestazionali, di qualità, di accessibilità e di sicurezza, al fine di avere indicazioni puntuali sulla qualità dell'output della fase di realizzazione gestita direttamente dai vendor. Nel merito si segnala anche che, per supportare i nuovi processi di certificazione del sw sviluppato, nel corso del 2014 è stata definita e avviata una iniziativa di sourcing dedicata a servizi per la revisione qualitativa delle applicazioni e per test prestazionali dei servizi digitali dell'Inail, aggiudicata a marzo 2015.

Nel Cluster 2 le forniture SA1 e SA2 evidenziano una lieve riduzione dell'ITIVR rispetto al semestre precedente, imputabile in prevalenza alla riduzione della Performance, mentre la fornitura SA3 presenta risultati in aumento, in virtù di lievi crescite in tutte le Macrocategorie indagate.

Figura 15. IT Vendor Rating - Cluster 2: Forniture di Sviluppo Applicativo - ITIVR e Macrocategorie nel 2015



Di seguito si riportano le analisi di dettaglio per le forniture del cluster in esame.

### Fornitura di Sviluppo Applicativo SA1

La fornitura in esame è relativa ai servizi di sviluppo, manutenzione e supporto del software applicativo dell'area dei sistemi istituzionali. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- sviluppo e manutenzione evolutiva;
- manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa;
- supporto allo sviluppo applicativo.

Le attività svolte nell'ambito della fornitura SA1 concorrono al raggiungimento di alcuni degli obiettivi del Piano Strategico Triennale per l'IT 2014-2016 (nel seguito anche Piano Strategico) supportando l'Istituto nella realizzazione, in maniera esclusiva o in combinazione con altre forniture, di 23 progetti strategici previsti per il 2015 da 5 programmi. I progetti strategici impattati in particolare sono:

- demand - back end: finance;
- demand - digital front end: contact center transattivo, cooperazione applicativa PA e imprese G2G-G2G, mobile e social services, organizzazione e processi digital e virtualizzazione servizi;
- demand - information & analytics: fascicolo elettronico del lavoratore, governance dei progetti di ricerca, metodologie per la gestione delle informazioni, nuovo modello sanitario integrato, open data, realizzazione di un modello integrato di rischio-prevenzione-controllo, revisione riserve matematiche, revisione tariffa premi, ridisegno architettura dati, sistema di monitoraggio;
- IT innovation - organization & processes: governance e gestione del cambiamento IT, IT financial, modello organizzativo DCOD, sistemi direzionali, sourcing e vendor;
- IT innovation - tecnologie: re-engineering applicazioni, sicurezza e rischio.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SA1, per le attività del secondo semestre 2015, è pari all'82,4% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 39,1% (target: 50,0%), l'Administration al 28,0% (target: 30,0%) e la Relationship al 15,3% (target: 20,0%).

Tabella 11 - IT Vendor Rating - Fornitura di Sviluppo Applicativo SA1 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	84,5%	85,5%	83,0%	82,4%	-17,6%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	41,8%	42,8%	39,9%	39,1%	-10,9%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	10,4%	11,4%	11,1%	11,5%	-3,5%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	16,4%	16,4%	13,8%	12,6%	-7,4%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%	0,0%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	27,6%	27,4%	27,7%	28,0%	-2,0%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	9,6%	9,8%	9,7%	10,4%	-1,6%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	11,6%	12,0%	11,6%	-0,4%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	15,1%	15,3%	15,4%	15,3%	-4,7%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,2%	6,3%	6,2%	6,1%	-1,9%
R2 - Creazione di valore	8,0%	5,8%	5,9%	6,1%	6,1%	-1,9%
R3 - Innovatività	4,0%	3,1%	3,1%	3,1%	3,1%	-0,9%

La fornitura SA1 evidenzia quindi una Administration di ottimo livello, mentre la Performance e la Relationship sono solo discrete.

Da segnalare nel semestre in esame il calo della Performance rispetto al secondo semestre 2014 (-3,7 punti percentuali), solo parzialmente compensato dalla crescita dell'Administration (+0,6 punti percentuali).

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione risulta pari al target, mentre la pianificazione ed esecuzione attività e la conformità prodotti/servizi presentano significativi margini di miglioramento (la qualità del contact center del fornitore non è applicabile alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) risulta pari al target mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale e la disponibilità delle risorse umane e strumentali presenta qualche margine di miglioramento;

- per la Relationship, la cura del cliente, la creazione di valore e l'innovatività presentano qualche margine di miglioramento.

Tra le aree di possibile miglioramento, si segnalano:

- la pianificazione e il coordinamento degli interventi di sviluppo applicativo;
- la difettosità del software in esercizio;
- i test di certificazione dello sviluppo (qualità, accessibilità e sicurezza).

Per la fornitura in esame, la ripartizione delle attività tra i due fornitori (F3 ed F4) componenti il RTI consente il calcolo di indicatori specifici per le rispettive aree, come riportato nella tabella che segue.

L'Administration risulta in linea tra le due aree di attività, così come la Relationship, mentre alcune differenze si rilevano per la Performance, in particolare sulla conformità dei prodotti/servizi.

Al fine di superare le criticità riscontrate e perseguire livelli più elevati di Performance, nonché presidiare in logica di specializzazione alcune tematiche fortemente innovative, nel corso del 2015, è stata definita e avviata l'implementazione di una nuova strategia di sourcing relativa agli ambiti della fornitura in esame e della fornitura SA3, che prevede una articolazione su 5 lotti contrattuali, di cui:

- 4 relativi allo sviluppo applicativo per area tematica: rapporto assicurativo, front end digitale, prevenzione e ricerca, area sanitaria;
- 1 dedicato al supporto specialistico allo sviluppo delle strategie IT e ridisegno dei processi e all'attività di program management dei progetti.

Tabella 12 - IT Vendor Rating - Fornitura di Sviluppo Applicativo SA1 - Indicatori per Aree di attività

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	84,5%	85,5%	83,0%	82,4%	-17,6%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	41,8%	42,8%	39,9%	39,1%	-10,9%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	10,4%	11,4%	11,1%	11,5%	-3,5%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	16,4%	16,4%	13,8%	12,6%	-7,4%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%	0,0%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	27,6%	27,4%	27,7%	28,0%	-2,0%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	9,6%	9,8%	9,7%	10,4%	-1,6%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	11,6%	12,0%	11,6%	-0,4%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	15,1%	15,3%	15,4%	15,3%	-4,7%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,2%	6,3%	6,2%	6,1%	-1,9%
R2 - Creazione di valore	8,0%	5,8%	5,9%	6,1%	6,1%	-1,9%
R3 - Innovatività	4,0%	3,1%	3,1%	3,1%	3,1%	-0,9%

In particolare in tale iniziativa di acquisto, pubblicata a luglio 2015, per incrementare la qualità dei servizi erogati è stato introdotto l'utilizzo dell'ITVR quale livello di servizio contrattuale (con soglia all'80%) ed è stato previsto per i lotti realizzativi il ricorso al meccanismo del dual sourcing, che consente in caso di performance insoddisfacenti del fornitore del lotto di competenza per area tematica di ricorrere ai fornitori degli altri lotti realizzativi per l'esecuzione di specifici interventi progettuali.

Nell'ambito dei comitati e degli incontri per il governo della fornitura SA1 è stata posta particolare attenzione sulla necessità che la pianificazione degli interventi sullo strumento di project & portfolio management sia totalmente coerente con le risultanze del processo di demand management e con le milestone dei programmi/progetti del Piano Strategico, che la documentazione a corredo degli interventi progettuali sia in linea con quanto previsto dal Piano di Qualità e che per la definizione della baseline dei function point si utilizzino strumenti e metodologie di conteggio specifiche.

Per la fornitura SA1 nel corso del 2015 sono stati completati 452 interventi di sviluppo applicativo di cui 62 di Ciclo Completo, 155 di Ciclo Ridotto e 235 di Ciclo Light o Monofase (di cui 145 interventi senza la fase di Collaudo). Di seguito si riporta la distribuzione degli interventi per tipologia di ciclo e task.

Tabella 13 - IT Vendor Rating - Fornitura di Sviluppo Applicativo SA1 - Numero interventi per tipologia di ciclo e task conclusi nel 2015

Tipo intervento di sviluppo applicativo	Numero interventi	Fasi (Task)				
		Definizione	Analisi e disegno	Realizzazione	Collaudo	Chiusura/messa in esercizio
Ciclo completo	62	62	62	62	62	62
Ciclo ridotto	155	-	155	155	155	155
Ciclo light o monofase	235	-	-	235	90	235
	<b>452</b>	<b>62</b>	<b>217</b>	<b>452</b>	<b>307</b>	<b>452</b>

Applicando la metodologia illustrata al paragrafo 2.3 ai tempi degli interventi completati nel 2015 si è riscontrato che, a fronte di una durata media della prima baseline di 88,3 giorni (elapsed), la durata media complessiva è risultata di 108,1 giorni, con uno scostamento medio pari a 19,8 giorni (+22,4%) e un tasso di ripianificazione (change request approvate) del 20,4%. La variazione della durata della fase di realizzazione rispetto alla pianificazione iniziale è risultata pari al 12,1%.

Nella figura che segue si riporta il dettaglio dell'analisi effettuata sul totale degli interventi conclusi nel 2015 nell'ambito della fornitura SA1.

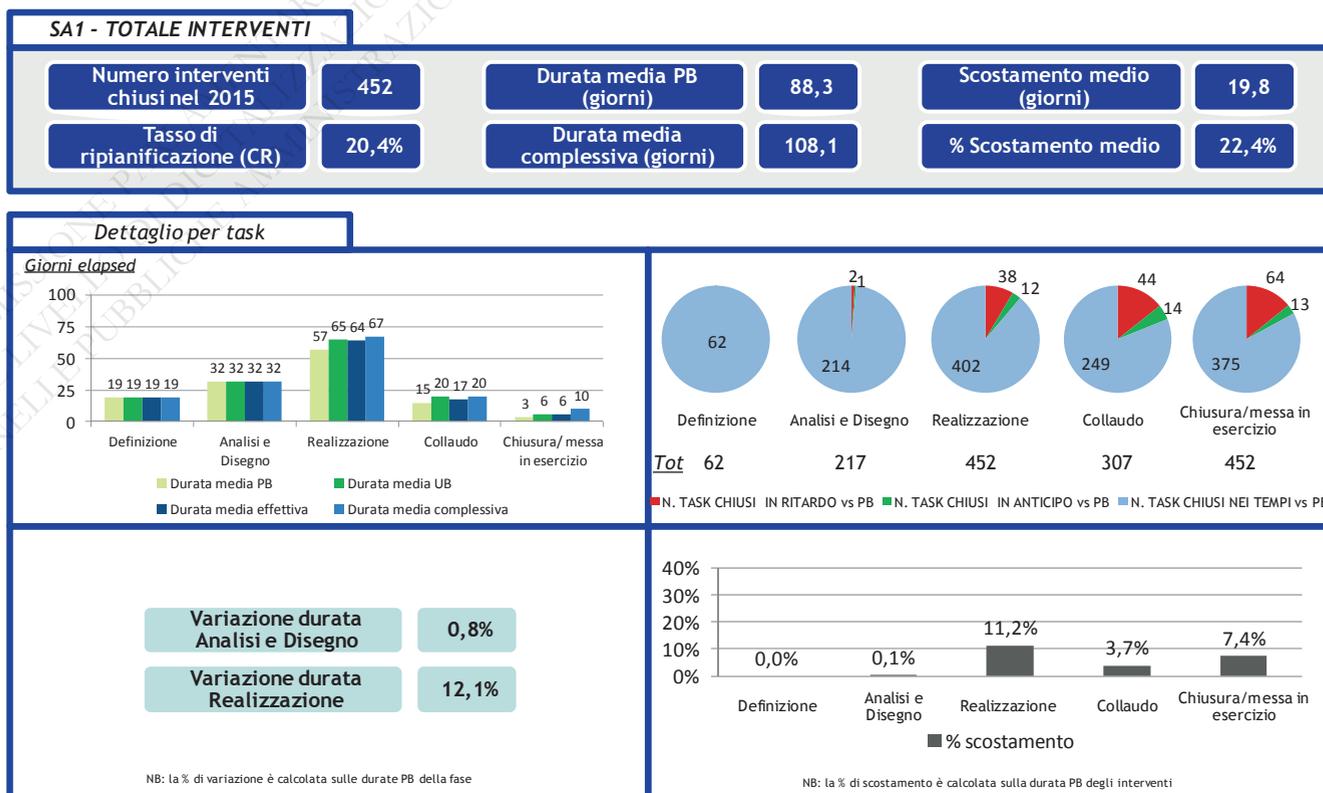
A livello di task, gli scostamenti più significativi sono stati rilevati per le attività di realizzazione, collaudo e chiusura/messa in esercizio.

Da notare che le sommatorie delle durate medie (PB, UB, effettiva, complessiva) dei singoli task, in giorni elapsed, possono non coincidere con le corrispondenti durate medie degli interventi (o dei cicli di sviluppo, nell'Allegato 2) in virtù della numerosità non omogenea tra le fasi.

Per il dettaglio dell'analisi dei tempi per tipo di ciclo per la fornitura SA1 si rimanda all'Allegato 2.

A livello di costi, per la fornitura in esame non sono stati rilevati scostamenti significativi del valore a consuntivo degli interventi di sviluppo applicativo rispetto alle stime economiche dell'ultima baseline, mentre la variazione del consuntivo rispetto alla prima baseline è stata di circa il 4,2%.

Figura 16. IT Vendor Rating - Fornitura di Sviluppo Applicativo SA1 - Analisi dei tempi degli interventi conclusi nel 2015



### Fornitura di Sviluppo Applicativo SA2

La fornitura in esame è relativa ai servizi di sviluppo e manutenzione del software applicativo relativo al portale web. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- sviluppo, migrazione e manutenzione evolutiva di portali web;
- manutenzione correttiva;
- supporto applicativo e specialistico.

Le attività svolte nell'ambito della fornitura SA2 concorrono al raggiungimento di alcuni degli obiettivi del Piano Strategico supportando l'Istituto nella realizzazione, in maniera esclusiva o in combinazione con altre forniture, di 10 progetti strategici, previsti per il 2015 da 3 programmi. I progetti strategici impattati in particolare sono:

- demand - digital front end: organizzazione e processi digital, mobile e social services, rebranding e digital identity, virtualizzazione servizi, cooperazione applicativa PA e imprese G2G - G2B;
- demand - information & analytics: open data, ridisegno architettura dati, sistema di monitoraggio multidimensionale;
- IT innovation - organization & processes: governance e gestione del cambiamento IT, sourcing e vendor.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SA2, per le

attività del secondo semestre 2015, è pari al 91,6% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 44,2% (target: 50,0%), l'Administration al 30,0% (target: 30,0%) e la Relationship al 17,4% (target: 20,0%).

Tabella 14 - IT Vendor Rating - Fornitura di Sviluppo Applicativo SA2 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	93,4%	92,5%	94,1%	91,6%	-8,4%
P - PERFORMANCE	50,0%	46,3%	46,0%	46,5%	44,2%	-5,8%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	13,2%	13,1%	13,5%	13,6%	-1,5%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	19,2%	18,7%	18,0%	15,8%	-4,2%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	13,9%	14,2%	15,0%	14,8%	-0,2%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
A - ADMINISTRATION	30,0%	30,0%	29,1%	30,0%	30,0%	0,0%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	12,0%	11,2%	12,0%	12,0%	0,0%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	11,9%	12,0%	12,0%	0,0%
R - RELATIONSHIP	20,0%	17,1%	17,4%	17,6%	17,4%	-2,6%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,3%	6,4%	6,8%	6,8%	-1,2%
R2 - Creazione di valore	8,0%	7,1%	7,2%	7,3%	7,3%	-0,7%
R3 - Innovatività	4,0%	3,7%	3,8%	3,4%	3,3%	-0,7%

La fornitura SA2 evidenzia quindi una Administration al top e Performance e Relationship di buon livello.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione risulta prossimo al target, mentre la pianificazione ed esecuzione attività e la conformità prodotti/servizi presentano qualche margine di miglioramento (la qualità del contact center del fornitore non è applicabile alla fornitura in esame);
- per l'Administration, tutte le Categorie risultano al target;
- per la Relationship, la cura del cliente, la creazione di valore e l'innovatività presentano qualche margine di miglioramento.

In generale le valutazioni sono risultate pienamente soddisfacenti anche nei semestri precedenti, con la tendenza a valutazioni più elevate nel primo semestre rispetto al secondo semestre di ciascun anno. Da notare poi che l'ITIVR del semestre di osservazione presenta un calo di ben 2,5 punti percentuali rispetto al semestre precedente, in prevalenza dovuto a una flessione della Performance (-2,3 punti percentuali) in prevalenza nell'ambito della conformità prodotti/servizi (-2,2 punti percentuali). Tale calo è dovuto principalmente alla valorizzazione, a partire dal semestre di osservazione, di nuovi requisiti specifici legati ai test per la certificazione dello sviluppo applicativo.

Tra le aree di possibile miglioramento, si segnalano:

- lo slittamento di fasi obiettivo o di consegna di un prodotto;
- la proattività nella soluzione dei problemi riscontrati;
- la reattività rispetto alle esigenze e alle richieste dell'Amministrazione;
- i test di certificazione dello sviluppo (qualità, accessibilità e sicurezza).

Per la fornitura in esame, la ripartizione delle attività tra i due fornitori (F5 ed F7) componenti il

RTI consente il calcolo di indicatori specifici per le rispettive aree, come riportato nella tabella che segue.

L'Administration risulta in linea tra le due aree di attività, mentre alcune differenze si rilevano in termini di Performance e Relationship.

Nell'ambito dei comitati e degli incontri per il governo della fornitura SA2 è stata posta particolare enfasi sulla necessità di mantenere un alto livello di controllo sull'attuazione del master plan integrato (portale, servizi on line, intranet, casellario, ESC) e sul rispetto dei tempi, in accordo con gli stakeholder dei progetti.

Per quanto concerne alla strategia di sourcing da adottare per la prossima fornitura dell'ambito in esame, si fa riferimento a quanto già detto in merito in relazione alla fornitura SA1.

Tabella 15 - IT Vendor Rating - Fornitura di Sviluppo Applicativo SA2 - Indicatori per Aree di attività

INDICATORE DI VENDOR RATING IT	TARGET	AREA F7		AREA F5	
		I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015
	100,0%	95,0%	91,9%	93,0%	91,3%
P - PERFORMANCE	50,0%	46,8%	43,8%	46,2%	44,6%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	13,6%	14,0%	13,3%	13,0%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	18,2%	14,8%	17,9%	17,0%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%	14,6%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
A - ADMINISTRATION	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%
R - RELATIONSHIP	20,0%	18,2%	18,1%	16,8%	16,7%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	7,2%	7,2%	6,3%	6,4%
R2 - Creazione di valore	8,0%	7,4%	7,6%	7,2%	7,0%
R3 - Innovatività	4,0%	3,5%	3,3%	3,3%	3,3%

### Fornitura di Sviluppo Applicativo SA3

La fornitura in esame è relativa ai servizi di sviluppo e manutenzione del software applicativo dell'area dei sistemi gestionali dell'Inail. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- sviluppo e manutenzione evolutiva;
- manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa;
- supporto allo sviluppo applicativo.

Le attività svolte nell'ambito della fornitura SA3 concorrono al raggiungimento di alcuni degli obiettivi del Piano Strategico supportando l'Istituto nella realizzazione, in maniera esclusiva o in combinazione con altre forniture, di 16 progetti previsti per il 2015 da 5 programmi:

- demand - back end: ciclo passivo, finance, human resources, patrimonio, previsione e controllo;
- demand - digital front end: contact center transattivo, virtualizzazione servizi;
- demand - information & analytics: metodologia per la gestione delle informazione, open data, realizzazione di un modello integrato di rischio-prevenzione-controllo, sistema di monitoraggio;

- IT innovation - organization & processes: governance e gestione del cambiamento IT, IT financial, sistemi direzionali, sourcing e vendor;
- IT innovation – tecnologie: evoluzione delle infrastrutture applicative.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SA3, per le attività del secondo semestre 2015, è pari all'80,7% (target: 100,0%), pressoché in linea con i semestri precedenti. In particolare, la Performance si attesta al 38,7% (target: 50,0%), l'Administration al 25,2% (target: 30,0%) e la Relationship al 16,8% (target: 20,0%).

Tabella 16 - IT Vendor Rating - Fornitura di Sviluppo Applicativo SA3 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	75,9%	80,8%	79,9%	80,7%	-19,3%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	37,2%	40,4%	38,6%	38,7%	-11,3%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	10,7%	11,1%	11,5%	12,2%	-2,8%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	15,3%	16,8%	14,6%	14,0%	-6,0%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	11,2%	12,5%	12,5%	12,5%	-2,5%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	23,7%	24,0%	24,9%	25,2%	-4,8%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	-0,2%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	8,0%	7,5%	8,6%	9,2%	-2,8%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	9,9%	10,7%	10,5%	10,2%	-1,8%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	15,0%	16,4%	16,4%	16,8%	-3,2%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,0%	6,4%	6,6%	6,9%	-1,1%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,3%	6,9%	6,5%	6,6%	-1,4%
R3 - Innovatività	4,0%	2,7%	3,1%	3,3%	3,3%	-0,7%

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la pianificazione ed esecuzione attività e il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione presentano qualche margine di miglioramento, mentre la conformità prodotti/servizi presenta significativi margini di miglioramento (la qualità del contact center del fornitore non è applicabile alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) risulta quasi pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale e la disponibilità delle risorse umane e strumentali presentano qualche margine di miglioramento;
- per la Relationship, la cura del cliente, la creazione di valore e l'innovatività presentano qualche margine di miglioramento.

Tra i punti di forza della fornitura SA3 si evidenziano quindi Administration e Relationship di buon livello, mentre la Performance è di livello solo discreto.

Da notare che sebbene l'ITIVR sia sostanzialmente invariato rispetto al secondo semestre 2014, si osserva un calo delle Performance (-1,7 punti percentuali) compensato dall'aumento dell'Administration (+1,2 punti percentuali) e della Relationship (+0,4 punti percentuali).

Tra le aree di possibile miglioramento, si segnalano:

- i tempi di consegna dei report mensili sui livelli di servizio;
- i test di certificazione dello sviluppo (qualità, accessibilità e sicurezza);
- l'utilizzo degli strumenti di project & portfolio management della DCOD;

- il turn over del personale.

Per la fornitura in esame, la ripartizione delle attività tra i quattro fornitori (F1, F3, F5, F6) componenti il RTI consente il calcolo di indicatori specifici per le rispettive aree, come riportato nella tabella sottostante.

Tabella 17 - IT Vendor Rating - Fornitura di Sviluppo Applicativo SA3 - Indicatori per Aree di attività - II semestre 2015

INDICATORE DI VENDOR RATING IT	TARGET	AREA F5	AREA F3	AREA F6	AREA F1
	100,0%	83,9%	80,5%	79,8%	79,7%
<b>P - PERFORMANCE</b>	<b>50,0%</b>	<b>40,0%</b>	<b>38,6%</b>	<b>38,3%</b>	<b>38,6%</b>
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	12,5%	12,2%	12,2%	12,2%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	15,1%	13,9%	13,6%	13,9%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	12,5%	12,5%	12,5%	12,5%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile				
<b>A - ADMINISTRATION</b>	<b>30,0%</b>	<b>26,4%</b>	<b>25,0%</b>	<b>25,0%</b>	<b>24,3%</b>
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	10,4%	9,1%	9,1%	8,2%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	10,2%	10,2%	10,2%	10,3%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	<b>20,0%</b>	<b>17,5%</b>	<b>16,9%</b>	<b>16,5%</b>	<b>16,8%</b>
R1 - Cura del Cliente	8,0%	7,6%	7,0%	6,6%	6,8%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,6%	6,6%	6,6%	6,6%
R3 - Innovatività	4,0%	3,3%	3,3%	3,3%	3,3%

Nello specifico, le aree di attività seguite da F5 presentano i risultati più elevati in tutte le Macrocategorie analizzate. Seguono l'area F3 e poi le aree F1 ed F6, pressoché allineate.

Nel corso del 2015 si è dato seguito alla implementazione della nuova strategia di sourcing, definita nel 2014, per superare le criticità riscontrate e perseguire livelli più elevati di Performance, nonché presidiare in logica di specializzazione alcune tematiche fortemente innovative.

In particolare, a novembre 2015 è stata aggiudicata la corrispondente procedura aperta di selezione del contraente, che prevede una articolazione su 4 lotti contrattuali relativi a:

- sviluppo e reingegnerizzazione delle aree applicative strumentali relative al ciclo passivo, patrimonio, previsione e controllo, finance;
- progettazione e sviluppo dell'enterprise information management (EIM), degli open data e adozione del paradigma del big data nelle principali aree dell'Inail;
- sviluppo e reingegnerizzazione dell'area applicativa relativa alla gestione amministrativa e economica del personale;
- sviluppo dell'enterprise content management (ECM) e dei sistemi applicativi a supporto dell'organizzazione.

Nell'ambito dei comitati e degli incontri per il governo della fornitura SA3 è stata posta particolare attenzione alla realizzazione di interventi derivanti dalla reingegnerizzazione dei processi nelle aree risorse umane, contabilità, pianificazione e controllo, acquisti e patrimonio (back end), nonché al mantenimento della massima coerenza tra la pianificazione degli interventi sullo strumento di project & portfolio management della DCOD e le risultanze del processo di demand management relativo alle aree del back end.

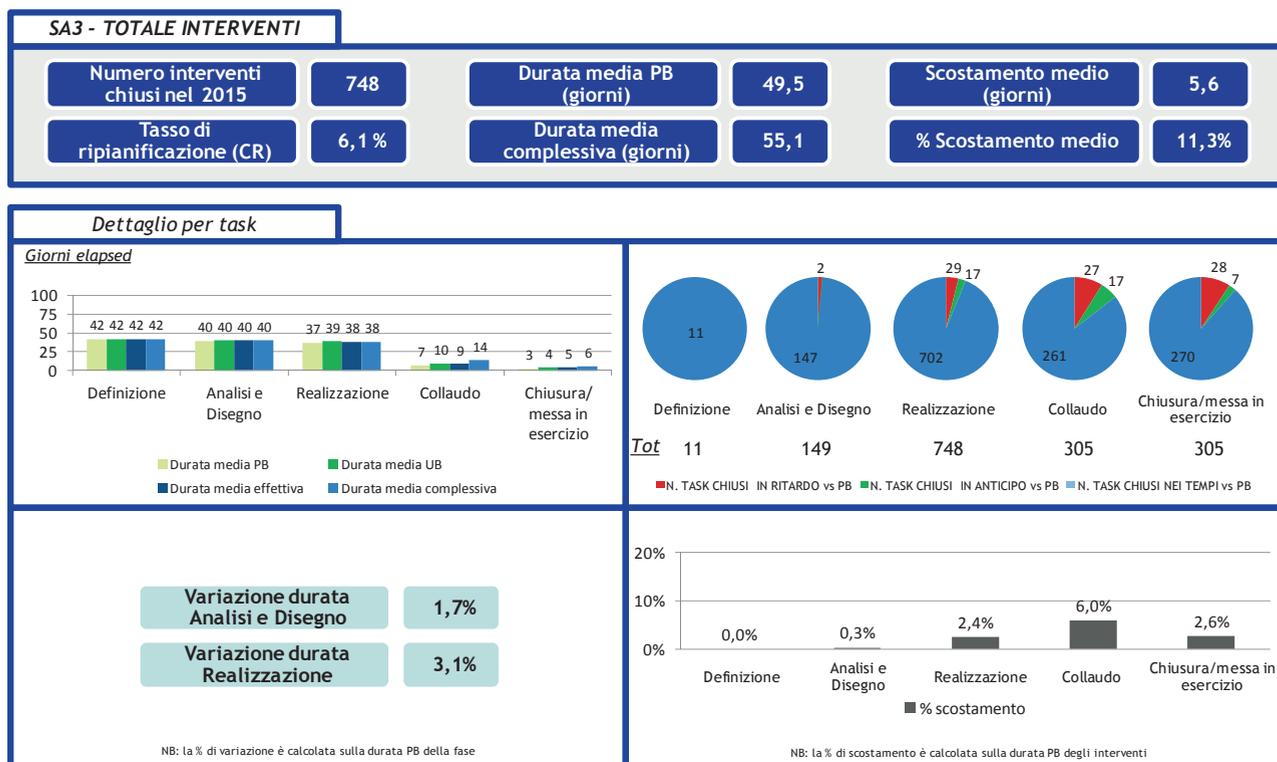
Per la fornitura SA3 nel corso del 2015 sono stati completati 748 interventi di sviluppo applicativo, di cui 11 a Ciclo Completo, 138 a Ciclo Ridotto e 599 a Ciclo Light o Monofase (di cui 443 con la sola fase di realizzazione). Di seguito si riporta la distribuzione degli interventi per tipologia di ciclo e task.

Tabella 18 - IT Vendor Rating - Fornitura di Sviluppo Applicativo SA3 - Numero interventi per tipologia di ciclo e task conclusi nel 2015

Tipo intervento di sviluppo applicativo	Numero interventi	Fasi (Task)				
		Definizione	Analisi e disegno	Realizzazione	Collaudo	Chiusura/messa in esercizio
Ciclo completo	11	11	11	11	11	11
Ciclo ridotto	138	-	138	138	138	138
Ciclo light o monofase	599	-	-	599	156	156
	<b>748</b>	<b>11</b>	<b>149</b>	<b>748</b>	<b>305</b>	<b>305</b>

Nella figura che segue si riporta il dettaglio dell'analisi dei tempi effettuata sul totale degli interventi conclusi nel 2015 nell'ambito della fornitura SA3, applicando la metodologia illustrata al paragrafo 2.3 ai tempi degli interventi completati nel 2015.

Figura 17. IT Vendor Rating - Fornitura di Sviluppo Applicativo SA3 - Analisi dei tempi degli interventi conclusi nel 2015



A livello di task, gli scostamenti più significativi si rilevano per le attività di realizzazione e collaudo.

Da notare che le sommatorie delle durate medie (PB, UB, effettiva, complessiva) dei singoli task, in giorni elapsed, possono non coincidere con le corrispondenti durate medie degli interventi (o dei cicli di sviluppo, nell'Allegato 2) in virtù della numerosità non omogenea tra le fasi.

Per il dettaglio di analisi dei tempi per tipo di ciclo per la fornitura SA3 si rimanda all'Allegato 2.

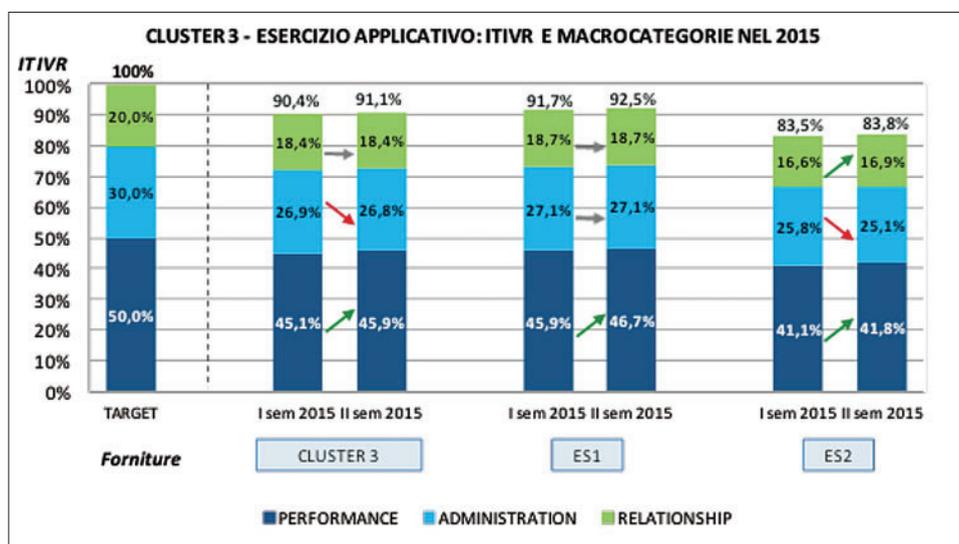
A livello di costi, per la fornitura in esame non sono stati rilevati scostamenti significativi del valore a consuntivo degli interventi di sviluppo applicativo rispetto alle stime economiche della prima baseline e dell'ultima baseline.

### 3.3.3 Cluster 3 - Esercizio Applicativo

Rientrano nel cluster in esame 2 forniture di esercizio applicativo, per una rappresentatività sulla spesa media annua della Direzione del 9,9%.

Il cluster 3 si caratterizza per l'ottimo risultato della fornitura ES1, in crescita in particolare nell'area Performance dal primo al secondo semestre 2015, mentre la fornitura ES2 presenta risultati soltanto discreti, seppur in lieve crescita.

Figura 18. IT Vendor Rating - Cluster 3: Esercizio Applicativo - ITIVR e Macrocategorie nel 2015



Di seguito si riportano le analisi di dettaglio per le forniture del cluster in esame.

#### Fornitura di Esercizio Applicativo ES1

La fornitura in esame è relativa ai servizi di presidio applicativo e supporto all'esercizio applicativo dell'area dei sistemi istituzionali. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- assistenza all'esercizio delle applicazioni;

- continuità operativa e supporto agli utenti nell'utilizzo delle applicazioni;
- consulenza tecnica e specialistica.

Le attività svolte nell'ambito della fornitura ES1 concorrono al raggiungimento di alcuni degli obiettivi del Piano Strategico supportando l'Istituto nella realizzazione, in maniera esclusiva o in combinazione con altre forniture, di 7 progetti previsti per il 2015 dai 3 programmi strategici:

- demand - information & analytics: open data, architettura dati, sistema di monitoraggio;
- IT innovation - organization & processes: definizione del sistema organizzativo di gestione delle architetture, modello organizzativo DCOD;
- IT innovation - tecnologie: evoluzione dell'esercizio applicativo, evoluzione delle infrastrutture applicative.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura in esame, per le attività del secondo semestre 2015, è pari al 92,5% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 46,7% (target: 50%), l'Administration al 27,1% (target: 30%), mentre la Relationship al 18,7% (target: 20%).

Tabella 19 - IT Vendor Rating - Fornitura di Esercizio Applicativo ES1 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	93,2%	91,3%	91,7%	92,5%	-7,5%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	47,5%	45,8%	45,9%	46,7%	-3,3%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	13,4%	14,2%	13,4%	14,2%	-0,8%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	19,1%	19,1%	20,0%	20,0%	0,0%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	15,0%	12,5%	12,5%	12,5%	-2,5%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	27,1%	26,7%	27,1%	27,1%	-2,9%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	9,1%	9,1%	9,1%	9,1%	-2,9%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	11,6%	12,0%	12,0%	0,0%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	18,6%	18,8%	18,7%	18,7%	-1,3%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	7,6%	7,8%	7,6%	7,6%	-0,4%
R2 - Creazione di valore	8,0%	7,3%	7,3%	7,4%	7,4%	-0,6%
R3 - Innovatività	4,0%	3,7%	3,7%	3,7%	3,7%	-0,3%

La fornitura ES1 evidenzia quindi Performance, Administration e Relationship di ottimo livello. Da notare che l'ITIVR nel semestre in valutazione è in leggero aumento rispetto al secondo semestre del 2014 (+1,2%), in prevalenza per l'aumento della Performance (+0,9 punti percentuali) e in particolare della pianificazione e consuntivazione attività.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la conformità prodotti/servizi risulta pari al target, mentre la pianificazione ed esecuzione attività e il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione presentano qualche margine di miglioramento (la qualità del contact center del fornitore non è applicabile alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) e la disponibilità delle risorse umane e strumentali risultano pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta margini di miglioramento;
- per la Relationship, la cura del cliente, la creazione di valore e l'innovatività presentano qualche margine di miglioramento.

Adeguate ma migliorabili le seguenti aree:

- l'utilizzo degli strumenti di project & portfolio management della DCOD;
- la qualità della descrizione e rendicontazione degli interventi;
- la qualità della documentazione a supporto della gestione del contratto.

### Fornitura di Esercizio Applicativo ES2

La fornitura in esame è relativa ai servizi di conduzione applicativa dei sistemi gestionali. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- assistenza agli utenti a fronte di richieste di supporto pervenute, help desk di I e II livello;
- estrazione/produzione di report, assistenza ed esecuzione di attività di rilascio sw in ambiente di esercizio, problem determination, gestione di database, assistenza al personale dell'Istituto preposto all'esercizio del software applicativo;
- consulenza tecnica specialistica.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura ES2, per le attività del secondo semestre 2015, è pari all'83,8% (target: 100%), con un andamento crescente nel corso dei semestri valutati. In particolare, la Performance si attesta al 41,8% (target: 50%), l'Amministrazione al 25,1% (target: 30%) e la Relationship al 16,9% (target: 20%).

Tabella 20 - IT Vendor Rating - Fornitura di Esercizio Applicativo ES2 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	74,4%	81,1%	83,5%	83,8%	-16,2%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	36,6%	40,9%	41,1%	41,8%	-8,2%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	10,9%	10,9%	10,9%	11,7%	-3,3%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	15,0%	17,5%	17,7%	17,6%	-2,4%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	10,7%	12,5%	12,5%	12,5%	-2,6%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	23,4%	24,2%	25,8%	25,1%	-4,9%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	-0,2%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	8,0%	7,5%	8,6%	9,2%	-2,8%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	9,6%	10,9%	11,4%	10,1%	-1,9%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	14,4%	16,0%	16,6%	16,9%	-3,1%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,0%	6,8%	7,0%	7,3%	-0,7%
R2 - Creazione di valore	8,0%	5,8%	6,3%	6,5%	6,5%	-1,5%
R3 - Innovatività	4,0%	2,6%	2,9%	3,1%	3,1%	-0,9%

La fornitura in esame nel complesso presenta quindi Performance, Administration e Relationship di buon livello. Da notare che l'ITIVR nel semestre in valutazione è in aumento rispetto al secondo semestre del 2014 (+2,7%), per l'aumento di tutte le Macrocategorie in valutazione.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la pianificazione ed esecuzione attività, la conformità prodotti/servizi e il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione presentano qualche margine di miglioramento (la qualità del contact center del fornitore non è applicabile alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) risulta quasi pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale e la disponibilità delle risorse umane e strumentali presentano qualche margine di miglioramento;

- per la Relationship, la cura del cliente, la creazione di valore e l'innovatività presentano qualche margine di miglioramento.

Tra le aree ulteriormente migliorabili, si segnalano:

- i tempi di consegna dei report mensili sui livelli di servizio;
- l'utilizzo degli strumenti di project & portfolio management della DCOD;
- il turn over del personale;
- la congruità del numero di risorse staffate nei gruppi di lavoro.

Al fine di perseguire livelli più elevati di Performance, nonché presidiare in modo omogeneo le tematiche della conduzione applicativa degli ambiti istituzionali e strumentali dell'Istituto è stata definita e avviata l'implementazione di una nuova strategia di sourcing relativa agli ambiti delle forniture ES1 ed ES2, attraverso la pubblicazione a marzo 2015 di una gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'Inail, con un unico lotto contrattuale.

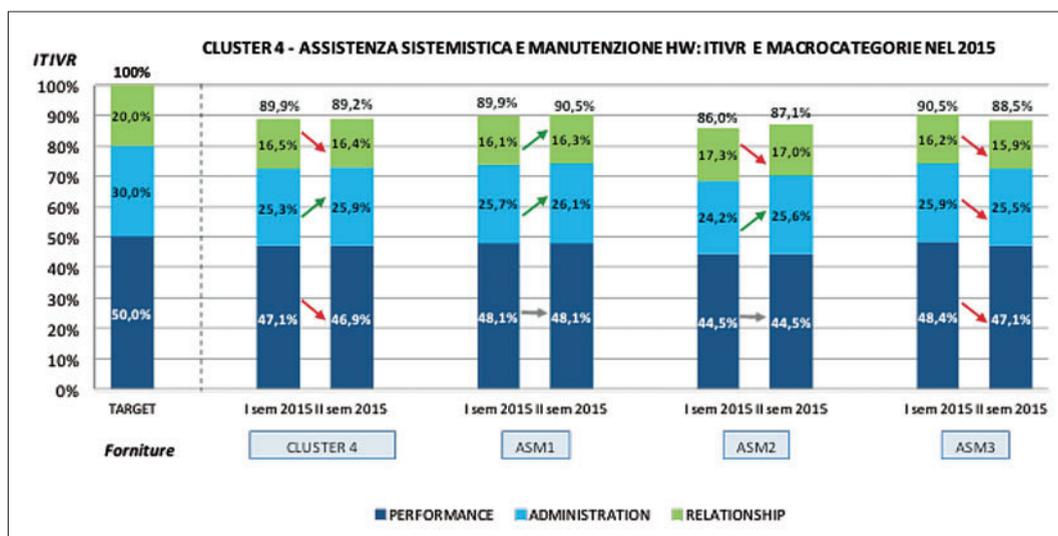
### 3.3.4 Cluster 4 - Assistenza Sistemistica e Manutenzione Hardware

Rientrano nel cluster in esame 3 forniture di assistenza sistemistica e manutenzione hardware, per una rappresentatività sulla spesa media annua della Direzione del 7,7%.

Nel Cluster 4 nel secondo semestre 2015 si rileva una lieve crescita per le forniture ASM1 e ASM2 a fronte di una più marcata riduzione per la fornitura ASM3.

Di seguito si riportano le analisi di dettaglio per le forniture del cluster in esame.

Figura 19. IT Vendor Rating - Cluster 4: Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW - ITIVR e Macrocategorie nel 2015



## Fornitura di Assistenza Sistemistica e Manutenzione Hardware ASM1

La fornitura in esame è relativa ai servizi di manutenzione, assistenza sistemistica e conduzione del parco tecnologico di tipo mainframe. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- manutenzione hardware: correttiva non pianificata, preventiva, sostituzione parti hw usurate, modifiche hw e aggiornamento dei programmi macchina, variazione del parco hw in manutenzione, supporto su chiamata, telediagnosi;
- assistenza sistemistica sui vari ambienti e sottosistemi;
- supporto alla conduzione operativa.

Le attività svolte nell'ambito della fornitura ASM1 concorrono al raggiungimento di alcuni degli obiettivi del Piano Strategico supportando l'Istituto nella realizzazione, in maniera esclusiva o in combinazione con altre forniture, di 7 progetti previsti per il 2015 dal programma strategico IT innovation – tecnologie: abilitazione servizi infrastrutturali ad altre PA, data retention, evoluzione razionalizzazione delle architetture tecnologiche, evoluzione esercizio applicativo.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura ASM1, per le attività del secondo semestre 2015, è pari al 90,5% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 48,1% (target: 50,0%), l'Administration al 26,1% (target: 30,0%) e la Relationship al 16,3% (target: 20,0%).

La fornitura ASM1 evidenzia quindi Performance ottime e Administration e Relationship di buon livello.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la pianificazione ed esecuzione attività e la conformità prodotti/servizi risultano quasi pari al target, mentre il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione presenta qualche margine di miglioramento (la qualità del contact center del fornitore non è applicabile alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) risulta quasi pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale e la disponibilità delle risorse umane e strumentali presentano qualche margine di miglioramento;
- per la Relationship, la cura del cliente e la creazione di valore presentano qualche margine di miglioramento, mentre l'innovatività presentano significativi margini di miglioramento.

Tabella 21 - IT Vendor Rating - Fornitura di Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW ASM1  
- Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	91,9%	90,9%	89,9%	90,5%	-9,5%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	49,4%	49,0%	48,1%	48,1%	-1,9%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	14,7%	14,7%	14,7%	14,7%	-0,3%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	20,0%	19,6%	19,6%	19,7%	-0,3%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	14,7%	14,7%	13,8%	13,7%	-1,3%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	25,4%	25,3%	25,7%	26,1%	-3,9%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	5,9%	5,9%	5,9%	5,9%	-0,1%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	10,3%	8,8%	9,2%	9,2%	-2,8%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	9,2%	10,6%	10,6%	11,0%	-1,0%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	17,1%	16,6%	16,1%	16,3%	-3,7%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,7%	6,8%	6,6%	6,8%	-1,2%
R2 - Creazione di valore	8,0%	7,0%	6,8%	6,5%	6,6%	-1,4%
R3 - Innovatività	4,0%	3,4%	3,0%	3,0%	2,9%	-1,1%

L'ITIVR nel semestre in valutazione risulta abbastanza in linea rispetto ai semestri precedenti. Rispetto al secondo semestre del 2014 si osserva tuttavia un calo della Performance (-0,9 punti percentuali) compensato da un aumento dell'Administration (+0,8 punti percentuali).

Tra le aree di possibile miglioramento, si segnalano:

- la regolarità e la correttezza della fatturazione;
- la tempestività delle quietanze dai subappaltatori;
- l'autonomia e la proattività nell'individuazione e risoluzione di difetti/disservizi;
- la proposta spontanea di idee e soluzioni innovative per migliorare le performance e/o ridurre i costi esercizio.

Per la fornitura in esame, la ripartizione delle attività tra i quattro fornitori (F1, F5, F6, F12) componenti il RTI consente il calcolo di indicatori specifici per le rispettive aree, come riportato nella tabella che segue. In merito si segnala che F1 eroga servizi di manutenzione HW e supporto sistemistico, F2 ed F3 svolgono attività di supporto sistemistico e supporto alla conduzione operativa, mentre F4 svolge esclusivamente attività di manutenzione HW.

Tabella 22 - IT Vendor Rating - Fornitura di Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW ASM1 - Indicatori per Aree di attività - II semestre 2015

INDICATORE DI VENDOR RATING IT	TARGET	AREA F1	AREA F6	AREA F12	AREA F5
	100,0%	91,3%	89,8%	89,3%	89,2%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	48,4%	47,5%	48,0%	47,6%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	15,0%	14,2%	15,0%	14,2%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	19,8%	19,5%	19,4%	19,6%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	13,6%	13,8%	13,6%	13,8%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile				
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	26,2%	26,2%	25,2%	26,2%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	5,9%	5,9%	5,9%	5,9%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	9,3%	9,3%	8,0%	9,3%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	11,0%	11,0%	11,4%	11,0%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	16,7%	16,1%	16,0%	15,4%
R1 - Cura del Cliente	8% - 10,0%	6,8%	6,6%	8,3%	6,4%
R2 - Creazione di valore	8% - 10,0%	6,6%	6,5%	7,7%	6,4%
R3 - Innovatività	4% - n.a.	3,3%	3,0%	n.a.	2,6%

Si osserva che l'area F1 presenta ottimi risultati in tutte le Macrocategorie di indagine, seguita dall'area F6, mentre le aree F12 ed F5 presentano un risultato sotto la media rispettivamente in termini di Administration e di Relationship.

#### Fornitura di Assistenza Sistemistica e Manutenzione Hardware ASM2

La fornitura in esame è relativa ai servizi di manutenzione, assistenza sistemistica e conduzione del parco tecnologico centrale di tipo open. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- manutenzione hardware: correttiva non pianificata, preventiva, sostituzione parti hw usurate, modifiche hw e aggiornamento dei programmi macchina, variazione del parco hw in manutenzione, supporto su chiamata, telediagnosi;
- assistenza sistemistica sui vari ambienti e sottosistemi;
- supporto alla conduzione operativa.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura ASM2 in esame, per le attività del secondo semestre 2015, è pari all'87,1% (target: 100,0%) in aumento del 2,9% rispetto al secondo semestre 2014. In particolare, la Performance si attesta al 44,5% (target: 50,0%), l'Administration al 25,6% (target: 30,0%) e la Relationship al 17,0% (target: 20,0%).

Tabella 23 - IT Vendor Rating - Fornitura di Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW ASM2  
- Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	87,4%	84,2%	86,0%	87,1%	-12,9%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	46,0%	44,0%	44,5%	44,5%	-5,5%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	13,1%	12,0%	12,5%	12,5%	-2,5%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	19,9%	19,9%	19,9%	19,9%	-0,1%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	13,0%	12,1%	12,1%	12,1%	-2,9%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	23,9%	22,7%	24,2%	25,6%	-4,4%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	-0,2%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	8,6%	7,1%	8,8%	9,6%	-2,4%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	9,5%	9,8%	9,6%	10,2%	-1,8%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	17,5%	17,5%	17,3%	17,0%	-3,0%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	7,4%	7,4%	7,4%	7,4%	-0,6%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,8%	6,8%	6,6%	6,3%	-1,7%
R3 - Innovatività	4,0%	3,3%	3,3%	3,3%	3,3%	-0,7%

La fornitura ASM2 evidenzia quindi Performance, Administration e Relationship di buon livello.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la conformità prodotti/servizi risulta quasi pari al target, mentre la pianificazione ed esecuzione attività e il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione presentano qualche margine di miglioramento (la qualità del contact center del fornitore non è applicabile alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) risulta quasi pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale e la disponibilità delle risorse umane e strumentali presentano qualche margine di miglioramento;
- per la Relationship, tutte le Categorie presentano qualche margine di miglioramento.

L'ITIVR presenta risultati in crescita rispetto al secondo semestre 2014 (+2,9 punti percentuali), in virtù dell'aumento in termini di Administration (+2,9 punti percentuali) a fronte di un lieve calo in termini di Relationship compensato dal un lieve aumento delle Performance.

Tra le aree di possibile miglioramento, si segnalano:

- l'utilizzo degli strumenti di project & portfolio management della DCOD;
- il rispetto di processi e procedure documentati;
- la completezza e l'accuratezza della documentazione rilasciata.

Per la fornitura in esame, la ripartizione delle attività tra i tre fornitori (F3, F8, F13) componenti il RTI consente il calcolo di indicatori specifici per le rispettive aree, come riportato nella tabella che segue.

Tabella 24 - IT Vendor Rating - Fornitura di Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW ASM2 - Indicatori per Aree di attività - II semestre 2015

INDICATORE DI VENDOR RATING IT	TARGET	AREA F13	AREA F3	AREA F8
	100,0%	88,5%	88,3%	87,5%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	46,4%	46,4%	44,3%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	17,8%	17,8%	12,5%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	28,6%	28,6%	19,7%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	non applicabile	non applicabile	12,1%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	26,0%	24,6%	26,0%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	5,7%	5,8%	5,8%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	10,0%	8,6%	10,0%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	10,3%	10,2%	10,2%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	16,1%	17,3%	17,2%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	7,4%	7,4%	7,4%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,1%	6,4%	6,3%
R3 - Innovatività	4,0%	2,6%	3,5%	3,5%

Da segnalare che, in base alla ripartizione delle attività internamente al RTI, il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione è applicabile esclusivamente a una delle aree di attività (l'Area F8).

L'area F13, pur conseguendo il risultato complessivo migliore, si attesta sotto la media i termini di Relationship, mentre le aree F3 ed F8 si attestano sotto la media rispettivamente in termini di Administration e di Performance.

A novembre 2014 è stata avviata l'implementazione di una nuova strategia di sourcing che prevede di affidare in un unico lotto contrattuale la conduzione delle infrastrutture dell'Inail, relative al perimetro sia della fornitura ASM1 sia della fornitura ASM2, al fine di attribuire a un solo fornitore la piena autonomia gestionale nell'erogazione del servizio (per cui i servizi prima remunerati in giorni/persona saranno remunerati a canone) responsabilizzandolo sul risultato complessivo, nonché di introdurre meccanismi premianti a fronte della capacità del medesimo di semplificare/ridurre le componenti infrastrutturali in uso.

L'Istituto si è inoltre dotato di una Service Control Room dedicata al monitoraggio dei servizi ICT in logica end-to-end.

### Fornitura di Assistenza Sistemistica e Manutenzione Hardware ASM3

La fornitura in esame è relativa ai servizi per la gestione e il supporto delle postazioni di lavoro (PdL). Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- inventario e gestione di asset informatici;
- help desk di I e II livello, risoluzione problemi tecnici in locale, installazione/ aggiornamento del sw sulle PdL da remoto, in locale e per evento straordinario, gestione proattiva delle PdL;
- IMAC (install, move, add, change);
- presidio e SPOC (single point of contact);
- laboratorio di certificazione delle PdL.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura ASM3, per le attività del secondo semestre 2015, è pari all'88,5% (target: 100,0%). In particolare, la Performance

si attesta al 47,1% (target: 50,0%), l'Administration al 25,5% (target: 30,0%) e la Relationship al 15,9% (target: 20,0%).

Da notare che la fornitura ASM3 risulta in flessione rispetto al semestre precedente sia a livello di ITIVR (-2,0 punti percentuali) sia su tutte le Macrocategorie in valutazione.

Tabella 25 - IT Vendor Rating - Fornitura di Assistenza Sistemistica e Manutenzione HW ASM3  
- Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	93,1%	88,8%	90,5%	88,5%	-11,5%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	49,0%	49,0%	48,4%	47,1%	-2,9%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	13,5%	13,5%	13,5%	13,5%	13,5%	0,0%
P2 - Conformità prodotti/servizi	18,0%	17,0%	17,0%	16,9%	16,1%	-1,9%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	13,5%	13,5%	13,5%	13,0%	12,5%	-1,0%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	0,0%
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	27,8%	24,2%	25,9%	25,5%	-4,5%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	9,8%	6,2%	7,9%	7,9%	-4,1%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	11,6%	-0,4%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	16,4%	15,6%	16,2%	15,9%	-4,1%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,6%	6,6%	6,8%	6,5%	-1,5%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,5%	5,9%	6,3%	6,3%	-1,7%
R3 - Innovatività	4,0%	3,3%	3,1%	3,1%	3,1%	-0,9%

Tra i punti di forza della fornitura ASM3 si evidenziano quindi Performance di ottimo livello e Administration di buon livello, mentre la Relationship è solo discreta.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione e la qualità del contact center del fornitore risultano pari al target, mentre la pianificazione ed esecuzione attività e la conformità prodotti/servizi presentano qualche margine di miglioramento;
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) risulta pari al target, la disponibilità delle risorse umane e strumentali è prossima al target mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta significativi margini di miglioramento;
- per la Relationship, la cura del cliente, la creazione di valore e l'innovatività presentano margini di miglioramento.

Tra le aree di possibile miglioramento, si segnalano:

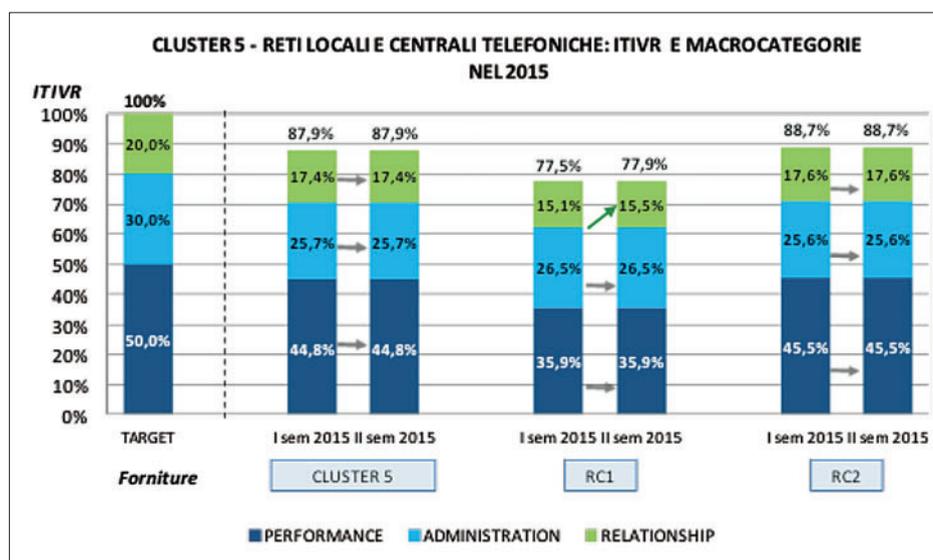
- la regolarità e la correttezza della fatturazione e delle quietanze;
- l'utilizzo degli strumenti di project & portfolio management della DCOD;
- il tempo di reazione alle richieste per presidio remoto;
- la qualità e adeguatezza al ruolo del personale tecnico;
- la congruità del numero di risorse staffate nei gruppi di lavoro;
- la rispondenza dei prodotti/servizi erogati rispetto all'offerta;
- l'applicazione di logiche di miglioramento continuo;
- la capacità di proporre e introdurre idee e soluzioni innovative.

### 3.3.5 Cluster 5 – Reti Locali e Centrali Telefoniche

Rientrano nel cluster in esame 2 forniture di Reti Locali e Centrali Telefoniche, per una rappresentatività sulla spesa media annua della Direzione dell'1,1%. La fornitura RC1 evidenzia, nel secondo semestre 2015, un lieve miglioramento imputabile interamente alla Relationship, mentre la fornitura RC2 presenta risultati stabili in tutte le Macrocategorie indagate.

Di seguito si riportano le analisi di dettaglio per le forniture del cluster in esame.

Figura 20. IT Vendor Rating - Cluster 5: Reti Locali e Centrali Telefoniche - ITIVR e Macrocategorie nel 2015



#### Fornitura di Reti Locali e Centrali Telefoniche RC1

La fornitura in esame è relativa all'approvvigionamento di prodotti e servizi per la realizzazione, manutenzione e gestione di reti locali. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- gestione on site (presidio) degli apparati attivi (hub, switch, ecc.);
- realizzazione del cablaggio strutturato (apparati passivi);
- realizzazione della rete LAN (local area network), fornitura e installazione di gruppi di continuità di tipo UPS, realizzazione di opere di bonifica dei rack e servizi di assistenza;
- assistenza e manutenzione degli apparati nuovi ed esistenti.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura RC1, per le attività del secondo semestre 2015, è pari al 77,9% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 35,9% (target: 50,0%), l'Administration al 26,5% (target: 30,0%) e la Relationship al 15,5% (target: 20,0%).

Tabella 26 - IT Vendor Rating - Fornitura di Reti Locali e Centrali Telefoniche RC1 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	73,5%	72,7%	77,5%	77,9%	-22,1%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	34,1%	36,1%	35,9%	35,9%	-14,1%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	10,4%	8,7%	8,5%	8,5%	-6,5%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	13,8%	14,9%	14,9%	14,9%	-5,1%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	9,9%	12,5%	12,5%	12,5%	-2,5%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	25,0%	21,5%	26,5%	26,5%	-3,5%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	5,7%	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	7,9%	4,5%	9,1%	9,1%	-2,9%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	11,4%	11,0%	11,4%	11,4%	-0,6%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	14,4%	15,1%	15,1%	15,5%	-4,5%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	5,9%	6,4%	6,4%	6,8%	-1,2%
R2 - Creazione di valore	8,0%	5,9%	6,1%	6,1%	6,1%	-1,9%
R3 - Innovatività	4,0%	2,6%	2,6%	2,6%	2,6%	-1,4%

La fornitura RC1 presenta quindi risultati di buon livello in termini di Administration, ma risultati solo discreti in termini di Relationship e risultati da migliorare in termini di Performance.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione presenta qualche margine di miglioramento, mentre la pianificazione ed esecuzione attività e la conformità prodotti/servizi presentano significativi margini di miglioramento (la qualità del contact center del fornitore non è applicabile alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) risulta pari al target, la disponibilità delle risorse umane e strumentali è prossima al target mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta margini di miglioramento;
- per la Relationship, la cura del cliente presenta qualche margine di miglioramento, mentre la creazione di valore e l'innovatività presentano significativi margini di miglioramento.

Da notare poi il significativo miglioramento dell'Administration occorso nel 2015 rispetto al secondo semestre 2014 (+5,0 punti percentuali), a fronte di variazioni minimali di Performance e Relationship.

Tra le aree di possibile miglioramento, si segnalano:

- la descrizione del progetto esecutivo e la customizzazione dei servizi sulle specificità di contesto;
- i tempi di consegna di report mensili sugli SLA di assistenza e manutenzione;
- la qualità del contact center del fornitore;
- l'utilizzo degli strumenti di project & portfolio management della DCOD;
- la proattività e la reattività del fornitore alle richieste del committente;
- la proposta spontanea di idee e soluzioni innovative.

### Fornitura di Reti Locali e Centrali Telefoniche RC2

La fornitura in esame è relativa alla messa in opera e manutenzione di sistemi telefonici e di prodotti e servizi accessori. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- assistenza e manutenzione;
- telegestione;

- presidio e intervento su chiamata (una tantum e per attività ricorrenti);
- adeguamento hardware relativo all'evoluzione tecnologica al VoIP.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura RC2, per le attività del secondo semestre 2015, è pari all'88,7% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 45,5% (target: 50,0%), l'Administration al 25,6% (target: 30,0%) e la Relationship al 17,6% (target: 20,0%).

Tabella 27 - IT Vendor Rating - Fornitura di Reti Locali e Centrali Telefoniche RC2 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	85,9%	88,7%	88,7%	88,7%	-11,3%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	45,6%	45,5%	45,5%	45,5%	-4,5%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	15,0%	13,3%	13,3%	13,3%	13,3%	-1,7%
P2 - Conformità prodotti/servizi	20,0%	17,3%	17,5%	17,5%	17,5%	-2,5%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	15,0%	15,0%	14,7%	14,7%	14,7%	-0,3%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non valutabile	non valutabile	non valutabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	22,7%	25,6%	25,6%	25,6%	-4,4%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	5,4%	5,7%	5,7%	5,7%	-0,3%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	6,5%	9,1%	9,1%	9,1%	-2,9%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	10,8%	10,8%	10,8%	10,8%	-1,2%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	17,6%	17,6%	17,6%	17,6%	-2,4%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	7,6%	7,6%	7,6%	7,6%	-0,4%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,3%	6,3%	6,3%	6,3%	-1,7%
R3 - Innovatività	4,0%	3,7%	3,7%	3,7%	3,7%	-0,3%

La fornitura RC2 evidenzia quindi Performance di ottimo livello, mentre Administration e Relationship risultano di buon livello, senza variazioni rispetto ai due semestri precedenti.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione è prossimo al target, mentre la pianificazione ed esecuzione attività e la conformità prodotti/servizi presentano qualche margine di miglioramento (la qualità del contact center del fornitore non è applicabile alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) risulta prossima al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale e la disponibilità delle risorse umane e strumentali presentano qualche margine di miglioramento;
- per la Relationship, la cura del cliente e l'innovatività sono prossime al target mentre la creazione di valore presenta qualche margine di miglioramento.

Tra le aree di possibile miglioramento, si segnalano:

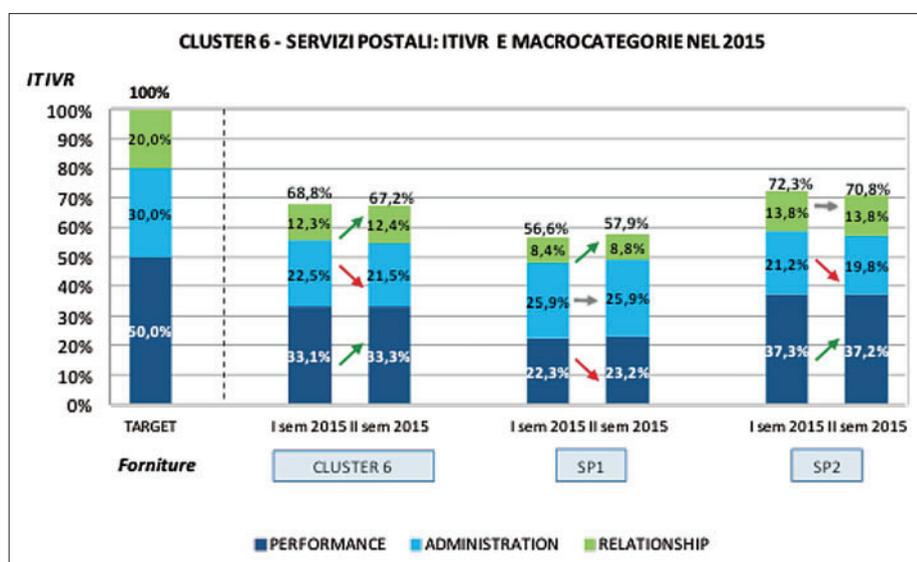
- i tempi di consegna dei report mensili sugli SLA di assistenza e manutenzione;
- la qualità del contact center del fornitore;
- la congruità del numero di risorse staffate nei gruppi di lavoro;
- il rispetto di processi e procedure documentati;
- la completezza e l'accuratezza della documentazione rilasciata;
- l'efficacia del trasferimento di know-how.

### 3.3.6 Cluster 6 - Servizi Postali

Rientrano nel cluster in esame 2 forniture di relative alla gestione della corrispondenza in uscita dell'Istituto, per una rappresentatività sulla spesa media annua della Direzione dell'1,8%<sup>12</sup>.

La fornitura SP1 conferma significative criticità sia in termini di Performance sia di Relationship, mentre la fornitura SP2, seppure con risultati migliori rispetto a SP1, ha anch'essa una valutazione complessiva non adeguata.

Figura 21. IT Vendor Rating - Cluster 6: Servizi Postali - ITIVR e Macrocategorie nel 2015



Di seguito si riportano le analisi di dettaglio per le forniture del cluster in esame.

#### Fornitura di Servizi Postali SP1

La fornitura in esame è relativa ai servizi postali di gestione della corrispondenza a monte e a valle del recapito. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- definizione di template di stampa, predisposizione di dati di composizione o documenti, composizione, personalizzazione e verifica grafica;
- normalizzazione degli indirizzi di recapito, stampa, imbustamento, trattamento, piegatura, confezionamento e conferimento delle comunicazioni in uscita per il recapito;
- gestione della consegna al Fornitore del Servizio Universale, per gli invii postali preaffrancati;
- raccolta centralizzata in ingresso (presa in carico, smistamento e predisposizione per l'archiviazione fisica), dematerializzazione, gestione di esiti e inesiti da cartaceo di ritorno, archiviazione elettronica, conservazione sostitutiva, consultazione via web.

<sup>12</sup> Nel calcolo della rappresentatività del cluster 6 - Servizi Postali non è computata la spesa relativa agli invii di corrispondenza affidati direttamente al Fornitore del Servizio Universale, perché indirizzati in aree non offerte in fase di selezione del contraente dal fornitore aggiudicatario del contratto per i servizi di recapito a livello centralizzato.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SP1, per le attività del secondo semestre 2015, è pari al 57,9% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 23,2% (target: 50%), l'Administration al 25,9% (target: 30%), mentre la Relationship all' 8,8% (target: 20%).

Tabella 28 - IT Vendor Rating - Fornitura di Servizi Postali SP1 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	63,8%	57,0%	56,6%	57,9%	-42,1%
P - PERFORMANCE	50,0%	26,4%	20,7%	22,3%	23,2%	-26,8%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	21,4%	11,6%	9,2%	8,4%	8,6%	-12,8%
P2 - Conformità prodotti/servizi	28,6%	14,8%	11,5%	13,9%	14,6%	-14,0%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
A - ADMINISTRATION	30,0%	25,9%	25,9%	25,9%	25,9%	-4,1%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	7,9%	7,9%	7,9%	7,9%	-4,1%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	12,0%	0,0%
R - RELATIONSHIP	20,0%	11,5%	10,4%	8,4%	8,8%	-11,2%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	5,1%	4,5%	3,8%	4,0%	-4,0%
R2 - Creazione di valore	8,0%	4,0%	3,4%	2,6%	2,8%	-5,2%
R3 - Innovatività	4,0%	2,4%	2,4%	2,0%	2,0%	-2,0%

La fornitura SP1 quindi evidenzia una Administration di buon livello, mentre sia la Performance sia la Relationship presentano notevoli margini di crescita, come si evince anche dai semestri precedenti.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la pianificazione ed esecuzione attività e la conformità prodotti/servizi presentano notevoli margini di miglioramento (il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione e la qualità del contact center del fornitore non sono applicabili alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) e la disponibilità delle risorse umane e strumentali risultano pari al target, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta significativi margini di miglioramento;
- per la Relationship, tutte le Categorie presentano notevoli margini di miglioramento.

Tra le aree critiche, si segnalano:

- il rispetto dei tempi di definizione dei programmi di lavoro;
- la normalizzazione degli indirizzi;
- l'eliminazione delle anomalie di composizione ed elaborazione;
- il rispetto dei tempi di consegna della bozze di modello e del modello definitivo;
- il rispetto dei tempi di esecuzione delle prove di stampa e modifiche di layout di stampa;
- il rispetto degli SLA relativi all'invio della reportistica sul completamento delle fasi di lavorazione (es. reportistica su ritorni smistati e archiviazione fisica);
- l'eliminazione delle anomalie riscontrate nei flussi di ritorno sugli esiti/inesiti;
- la proattività nel passaggio di consegne e nella soluzione dei problemi riscontrati;
- la reattività rispetto alle esigenze e alle richieste del committente;
- l'autonomia e la proattività nell'individuazione e risoluzione di difetti/disservizi;
- la rispondenza dei prodotti/servizi erogati rispetto all'offerta;

- la completezza e l'accuratezza della documentazione;
- l'applicazione di logiche/processi di miglioramento continuo.

Per tale fornitura è stata definita e avviata una nuova procedura di selezione del contraente, attraverso la pubblicazione a ottobre 2015 del relativo bando di gara. Nella suddetta iniziativa, pur confermando la strategia di sourcing a lotto unico per i servizi a monte e a valle del recapito già adottata nella precedente edizione<sup>13</sup>, l'articolazione dei servizi è stata aggiornata nell'ottica di prevedere quali servizi base della fornitura alcuni servizi in precedenza opzionali (es. gestione degli esiti/inesiti delle comunicazioni inviate), di eliminare alcuni servizi opzionali scarsamente utilizzati nella precedente edizione (es. archiviazione elettronica e conservazione sostitutiva di documenti, plichi e cartoline di ritorno) e di introdurre di nuovi (es. macero) e sono stati altresì rivisti i livelli di servizio legati agli specifici stati di lavorazione al fine di abilitare un governo più puntuale della fornitura.

### Fornitura di Servizi Postali SP2

La fornitura in esame è relativa ai servizi postali di recapito della corrispondenza centralizzata. Più in dettaglio, la fornitura prevede i servizi di:

- recapito di invii postali (posta ordinaria, raccomandata senza e con avviso di ricevimento) rivolti a destinatari, sia fisici sia giuridici, su tutto il territorio nazionale;
- restituzione al mittente (casella di posta centralizzata o Sede Inail) delle comunicazioni cartacee di ritorno (plichi inesitati, avvisi di ricevimento);
- gestione di esiti e inesiti delle comunicazioni di ritorno.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura SP2, per le attività del secondo semestre 2015, è pari al 70,8% (target: 100,0%). In particolare, la Performance si attesta al 37,2% (target: 50%), l'Administration al 19,8% (target:30%) e la Relationship al 13,8% (target: 20%).

Tabella 29 - IT Vendor Rating - Fornitura di Servizi Postali SP2 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2014	II SEMESTRE 2014	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	79,2%	72,1%	72,3%	70,8%	-29,2%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	43,5%	35,0%	37,3%	37,2%	-12,8%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	21,4%	17,2%	15,7%	17,7%	17,6%	-3,8%
P2 - Conformità prodotti/servizi	28,6%	26,3%	19,3%	19,6%	19,6%	-9,0%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile	non applicabile
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	22,0%	23,4%	21,2%	19,8%	-10,2%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	5,7%	5,8%	5,8%	5,8%	-0,2%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	7,0%	7,0%	7,0%	6,0%	-6,0%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	9,3%	10,6%	8,4%	8,0%	-4,0%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	13,7%	13,7%	13,8%	13,8%	-6,2%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	5,1%	5,1%	5,5%	5,5%	-2,5%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,0%	6,0%	5,7%	5,7%	-2,3%
R3 - Innovatività	4,0%	2,6%	2,6%	2,6%	2,6%	-1,4%

<sup>13</sup> In merito si rimanda alla Segnalazione dell'AGCM AS930 del 16 aprile 2012.

La fornitura SP2 evidenzia quindi livelli di Performance, Administration e Relationship solo adeguati, con ampi margini di crescita, come si evince anche dall'andamento dei semestri precedenti.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, la pianificazione ed esecuzione attività presenta qualche margine di miglioramento mentre la conformità prodotti/servizi presenta notevoli margini di miglioramento (il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione e la qualità del contact center del fornitore non sono applicabili alla fornitura in esame);
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) è prossimo al target e la disponibilità delle risorse umane e strumentali presenta significativi margini di miglioramento, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta notevoli margini di miglioramento;
- per la Relationship, tutte le Categorie presentano significativi margini di miglioramento.

Tra le aree critiche, si segnalano:

- la disponibilità del report periodico sugli SLA;
- la disponibilità del flusso di dati delle comunicazioni di ritorno riconsegnate e della distinta di riconsegna;
- la completezza dei flussi di dati sugli esiti;
- la regolarità e la correttezza della fatturazione (es. mancata indicazione in fattura degli importi unitari e delle quantità effettive);
- il turn over del personale;
- il presidio del cliente;
- la tempestività della presa in carico delle segnalazioni;
- la proattività nella soluzione dei problemi riscontrati.

Per tale fornitura è stata definita e avviata una nuova procedura di selezione del contraente, attraverso la pubblicazione a giugno 2015 del relativo bando di gara. Nella suddetta iniziativa, si è confermata la strategia di sourcing precedentemente adottata, basata sulla separazione netta tra i servizi di recapito e i servizi a monte e a valle del recapito<sup>14</sup> e sulla selezione del contraente del recapito attraverso un meccanismo che tiene conto della copertura territoriale offerta (attraverso la ponderazione dei CAP in base alla popolazione residente), introducendo però le ulteriori novità dell'articolazione della gara su due lotti territoriali (la precedente iniziativa prevedeva invece un lotto unico nazionale), in coerenza con quanto previsto dalla Determinazione ANAC n. 3 del 9 dicembre 2014 in materia di appalti pubblici nei servizi postali, al fine di consentire una partecipazione competitiva anche a fornitori del settore non operanti a livello nazionale, nonché dell'inclusione nel perimetro di fornitura anche di servizi di postalizzazione territoriale, relativi a invii postali predisposti dalle Sedi dell'Istituto sul territorio, al fine di standardizzare i servizi di recapito fruiti e ricondurre la gestione amministrativa a uno o più contratti accentrati.

<sup>14</sup> In merito si rimanda alla Segnalazione dell'AGCM AS930 del 16 aprile 2012

### 3.3.7 Cluster 7 - Servizi di Posta Elettronica

Il cluster in esame è costituito per il 2015 da una unica fornitura (PP1), relativa a servizi di posta elettronica, per una rappresentatività sulla spesa media annua della Direzione dello 0,3%.

Più in dettaglio, la fornitura prevede:

- servizio di posta elettronica (PEL), nei profili base e avanzato;
- servizio di posta elettronica certificata (PEC), differenziato per tipologia di accesso/capacità della casella di posta;
- servizio di supporto specialistico.

Come si evince dalla tabella che segue, l'Indice di IT Vendor Rating della fornitura PP1, nel secondo semestre 2015, è pari all'85,3%. In particolare, la Performance si attesta al 44,4% (target: 50%), l'Administration al 25,0% (target: 30%) e la Relationship al 15,9% (target: 20%).

La fornitura PP1 presenta quindi risultati di buon livello in tutte le aree di indagine, per entrambi i semestri di valutazione, senza variazioni di rilievo tra le valutazioni dei due semestri osservati.

In termini di Categorie, nel secondo semestre 2015:

- per la Performance, il rispetto degli SLA di assistenza e manutenzione è pari al target, mentre le restanti Categorie presentano margini di miglioramento;
- per l'Administration, il rispetto degli adempimenti contrattuali (da normativa) è al target e la disponibilità delle risorse umane e strumentali presenta qualche margine di miglioramento, mentre la qualità dei servizi a supporto della gestione contrattuale presenta significativi margini di miglioramento;
- per la Relationship, tutte le Categorie presentano qualche margine di miglioramento.

Tabella 30 - IT Vendor Rating - Fornitura di Servizi di Posta Elettronica PP1 - Indicatori

INDICATORE DI IT VENDOR RATING	TARGET	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015 vs TARGET
	100,0%	85,3%	85,3%	-14,7%
<b>P - PERFORMANCE</b>	50,0%	44,4%	44,4%	-5,6%
P1 - Pianificazione ed esecuzione attività	13,5%	10,1%	10,1%	-3,4%
P2 - Conformità prodotti/servizi	18,0%	16,3%	16,3%	-1,7%
P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione	13,5%	13,5%	13,5%	0,0%
Pcc - Qualità del Contact Center del Fornitore	5,0%	4,5%	4,5%	-0,5%
<b>A - ADMINISTRATION</b>	30,0%	25,0%	25,0%	-5,0%
A1 - Rispetto adempimenti contrattuali	6,0%	6,0%	6,0%	0,0%
A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto	12,0%	7,9%	7,9%	-4,1%
A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali	12,0%	11,1%	11,1%	-0,9%
<b>R - RELATIONSHIP</b>	20,0%	15,9%	15,9%	-4,1%
R1 - Cura del Cliente	8,0%	6,0%	6,0%	-2,0%
R2 - Creazione di valore	8,0%	6,6%	6,6%	-1,4%
R3 - Innovatività	4,0%	3,3%	3,3%	-0,7%

Tra i punti di forza della fornitura PP1 si evidenziano quindi Performance, Administration e Relationship di buon livello.

Tra le aree di possibile miglioramento, si segnalano:

- i tempi di consegna della reportistica ad hoc;
- il rispetto dei tempi del piano di migrazione approvato dall'Amministrazione;
- l'efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente;
- la regolarità e correttezza della fatturazione;
- l'utilizzo degli strumenti di project & portfolio management della DCOD;
- la qualità della documentazione a supporto della gestione del contratto;
- la proattività nella soluzione dei problemi riscontrati;
- la reattività alle richieste del committente;
- la completezza e accuratezza della documentazione rilasciata.

### 3.4 Feedback dei fornitori

Per il 2015 si fa riferimento ai feedback raccolti da interviste condotte a 10 Vendor strategici della DCOD e già illustrati per il 2014<sup>15</sup>, da cui si desumevano i punti di forza e le aree di miglioramento per ciascuna Macrocategoria di analisi, come di seguito riportato.

Al fine di indirizzare le aree di miglioramento emerse dalla rilevazione di Vendor Feedback, la DCOD ha implementato e portato a regime nel corso del 2015 una serie di soluzioni organizzative finalizzate ad accrescere la focalizzazione delle proprie strutture sui temi di specifica competenza.

In particolare, si è raggiunta la piena operatività degli uffici competenti per le attività di demand management e di definizione delle strategie digitali, delle architetture e della sicurezza IT, mentre sono state avviate le attività relative agli ambiti di definizione dei processi digitali, di progettazione e monitoraggio degli assetti organizzativi e di monitoraggio tecnologico e service desk.

Inoltre, nel corso del 2015 è proseguito il percorso formativo e di trasferimento di know-how da parte dei fornitori, già avviato nel 2014, finalizzato ad accrescere le competenze del personale della DCOD, specie in relazione agli skill tecnici.

Sul fronte dei contratti è proseguita la collaborazione con Consip S.p.A., finalizzata all'ottimizzazione dei servizi di fornitura nell'ottica delle massimizzazione delle performance e all'individuazione di strategie di sourcing innovative volte a favorire nel medio lungo termine la riduzione del lock-in con i principali vendor.

La prossima rilevazione di Vendor Feedback, relativa al 2016, è prevista per il primo semestre del 2017.

---

<sup>15</sup> Le suddette interviste di Vendor Feedback, completate a luglio 2015, erano relative sia al secondo semestre 2014 sia al primo semestre 2015.

Tabella 31 - Vendor Feedback - Punti di forza e Aree di miglioramento per Macrocategoria di analisi per il 2015

**PERFORMANCE**

Punti di forza	Aree di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacità di interpretare e rispondere al cambiamento delle esigenze degli utenti finali</li> <li>▪ Strutturazione del processo di raccolta dei requisiti (Demand Management vs Direzioni Committenti)</li> <li>▪ Flessibilità nell'utilizzo delle risorse contrattuali per massimizzare il valore creato</li> <li>▪ Organizzazione di SAL periodici di monitoraggio e controllo delle attività</li> <li>▪ Adeguatezza delle caratteristiche tecniche e dei livelli di servizio rispetto alle specificità della fornitura e alle esigenze di business</li> <li>▪ Sviluppo di progetti innovativi (es. Data Center Trasformation, PRINCE, Mobility)</li> <li>▪ Supporto alla presa in carico (anche con il Monitore)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Processo decisionale sulle soluzioni tecnologiche da adottare (es. gestione tavoli tecnici e coordinamento Uffici)</li> <li>▪ Coordinamento fornitori e gestione escalation</li> <li>▪ Strumento di supporto al project &amp; portfolio management</li> <li>▪ Gestione dei rischi di progetto</li> <li>▪ Tempi di approvazione dei deliverable</li> <li>▪ Integrazione tra i vari strumenti informatici utilizzati a supporto dell'operatività</li> <li>▪ Upgrade di skill tecnici e competenze di processo</li> </ul>

**CONTRACT & ADMINISTRATION**

Punti di forza	Aree di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Termini e condizioni contrattuali in linea con le specificità della fornitura</li> <li>▪ Strutture contrattuali sufficientemente flessibili</li> <li>▪ Gestione complessiva del contratto</li> <li>▪ Autorizzazione al subappalto</li> <li>▪ Svincolo cauzione</li> <li>▪ Cessione del credito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meccanismi incentivanti vs performance</li> <li>▪ Orientamento degli SLA all'erogazione di servizi agli utenti finali</li> <li>▪ Tempi di pagamento</li> <li>▪ Gestione delle variazioni del perimetro contrattuale (es. incorporazione Ipsel e Ipsema)</li> <li>▪ Standardizzazione dei servizi (es. cicli di sviluppo software)</li> </ul>

**RELATIONSHIP**

Punti di forza	Aree di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obiettivi strategici chiaramente comunicati e condivisi</li> <li>▪ Comportamenti del personale DCOD e clima di lavoro (positivo, collaborativo, di reciproca fiducia)</li> <li>▪ Facilità di relazionarsi con il Management della Direzione</li> <li>▪ Coinvolgimento nella realizzazione di nuove soluzioni e progetti innovativi</li> <li>▪ Processo condiviso di valutazione delle forniture (es. SAL, Comitati di Governo), nell'ottica del miglioramento continuo della qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rafforzamento del presidio di personale in funzione dei piani di trasformazione dell'IT previsti</li> <li>▪ Attribuzione chiara di ruoli e responsabilità di progetto</li> <li>▪ Creazione di condizioni che permettano al fornitore di contribuire efficacemente alla generazione di valore</li> <li>▪ Stimolo verso il fornitore a proporre soluzioni tecniche, servizi e progetti innovativi</li> <li>▪ Survey di customer satisfaction rivolte agli utenti finali</li> <li>▪ Facility a disposizione del fornitore e remotizzazione dei servizi</li> </ul>

**3.5 Rischiosità dei fornitori**

La stipula di un contratto di fornitura espone il committente a un rischio di controparte (rischio fornitore), di cui spesso il committente stesso acquisisce consapevolezza solo quando è ormai troppo tardi.

Nel contesto della Pubblica Amministrazione, spesso la gestione del rischio fornitore non va oltre la mera verifica del possesso in fase di gara e del mantenimento in fase di esecuzione contrattuale

dei requisiti soggettivi richiesti per la partecipazione alle procedure di acquisizione. Difficilmente si adottano politiche finalizzate alla valutazione ex ante del rischio fornitore e alla individuazione e attuazione di interventi finalizzati alla eliminazione o mitigazione dello stesso.

Peraltro la P.A., a differenza dei privati, è caratterizzata dall'ulteriore vincolo di non potere agire in modo "discrezionale" nei confronti di vendor ritenuti ex ante eccessivamente rischiosi o divenuti tali dopo la stipula del contratto di fornitura; non può ad esempio selezionare i propri fornitori anche in base al livello di rischio soggettivo o decidere di migrare da un fornitore ad un altro sulla base di segnali "extra-contrattuali" (es. notizie sui media) che possano prefigurare l'aumento in corso d'opera della rischiosità del contraente.

Da una prima disamina di quali siano i rischi a cui il vendor espone il committente è possibile individuare alcune categorie:

- rischio economico-finanziario;
- rischio operativo;
- rischio di compliance;
- rischio reputazionale.

La valutazione di tali categorie di rischio fornitore richiede però la raccolta e l'analisi di informazioni esterne all'Amministrazione, molteplici, eterogenee tra loro, da fonti e canali diversi, nonché utili tanto più aggiornate di recente.

Nel corso del 2015 la DCOD ha avviato una prima sperimentazione di una metodologia di valutazione della rischiosità del proprio portafoglio fornitori in relazione alla categoria del rischio economico-finanziario, attraverso la valutazione di due indicatori (Solvibilità e Probabilità di default) disponibili attraverso basi dati già disponibili in Istituto<sup>16</sup>.

In particolare, la Solvibilità (S) valuta la capacità del fornitore di far fronte ai propri impegni finanziari, fornendo una classificazione per classi di rischio, come da tabella 32 di seguito.

La Probabilità di default (PD), invece, indica la probabilità (da 0-100%) che il fornitore si renda inadempiente all'obbligazione di restituire il capitale prestato e gli interessi maturati. Di seguito, la tabella 33 riporta la scala di valutazione utilizzata.

Nelle figure 22 e 23 si riporta una sintesi della valutazione degli indicatori di Solvibilità e Probabilità di default effettuata per il 2015 sul portafoglio dei 22 fornitori in valutazione.

Relativamente all'indicatore di Solvibilità emerge quanto segue:

- 1 azienda risulta sana, ovvero appartenente alla classe A;
- 9 aziende risultano equilibrate, di cui 3 appartenenti alla classe BBB e 6 alla classe BB;

<sup>16</sup> La fonte dati utilizzata è la suite AIDA di Bureau Van Dijk e gli indicatori e le classi di rischio sono quelli del modello Multi Objective Rating Evaluation Model (MORE) di ModeFinance.

- 10 aziende si presentano vulnerabili, di cui 7 appartenenti alla classe B (poco vulnerabili) e 3 alla classe CCC (molto vulnerabili);
- 2 aziende sono caratterizzate da elevati livelli rischio, di cui 1 appartenente alla classe CC e 1 alla classe C.

Relativamente alla Probabilità di Default, invece, 3 fornitori presentano una  $PD < 0,5\%$ , 2 fornitori con  $0,5\% < PD < 1\%$ , 5 fornitori con  $1\% < PD < 2,5\%$ , 5 fornitori con  $2,5\% < PD < 5\%$ , 3 con  $5\% < PD < 10\%$  e 4 fornitori con  $PD > 10\%$  (di cui 2 con valori superiori al 50%).

Tabella 32 - IT Vendor Rating - Risk - Solvibilità - Classi di rischio e scala di valutazione

Solvibilità	Classe	Descrizione	Valutazione
Aziende sane	AAA	La capacità della società di far fronte ai propri impegni finanziari è estremamente forte.	 Ottimo
	AA	La società ha una forte merito creditizio.	
	A	L'azienda ha una elevata solvibilità.	
Aziende equilibrate	BBB	La struttura del capitale e l'equilibrio economico sono considerati adeguati.	 Buono
	BB	Le performance della società sono adeguate tenendo conto del settore e del paese in cui opera.	
Aziende vulnerabili	B	L'azienda presenta segnali deboli per quanto riguarda le sue variabili economiche e finanziarie fondamentali.	 Adeguato
	CCC	L'azienda dispone di uno squilibrio pericoloso sulla struttura del capitale e sulle sue variabili economiche e finanziarie fondamentali.	
Aziende a rischio	CC	La società mostra segnali di elevata vulnerabilità.	 Lievemente inadeguato
	C	La società mostra situazioni patologiche rilevanti.	
	D	L'azienda non ha più la capacità di far fronte ai propri impegni finanziari.	
			 Significativamente inadeguato
			 Totalmente inadeguato

Tabella 33 - IT Vendor Rating - Risk - Probabilità di default - Scala di valutazione

Probabilità di Default	Valutazione
$PD \leq 0,5\%$	 Ottimo
$0,5\% < PD \leq 1\%$	 Buono
$1\% < PD \leq 2,5\%$	 Adeguato
$2,5\% < PD \leq 5\%$	 Lievemente inadeguato
$5\% < PD \leq 10\%$	 Significativamente inadeguato
$PD > 10\%$	 Totalmente inadeguato

Figura 22. IT Vendor Rating - Risk - Solvibilità dei fornitori del sub-portafoglio in valutazione nel 2015

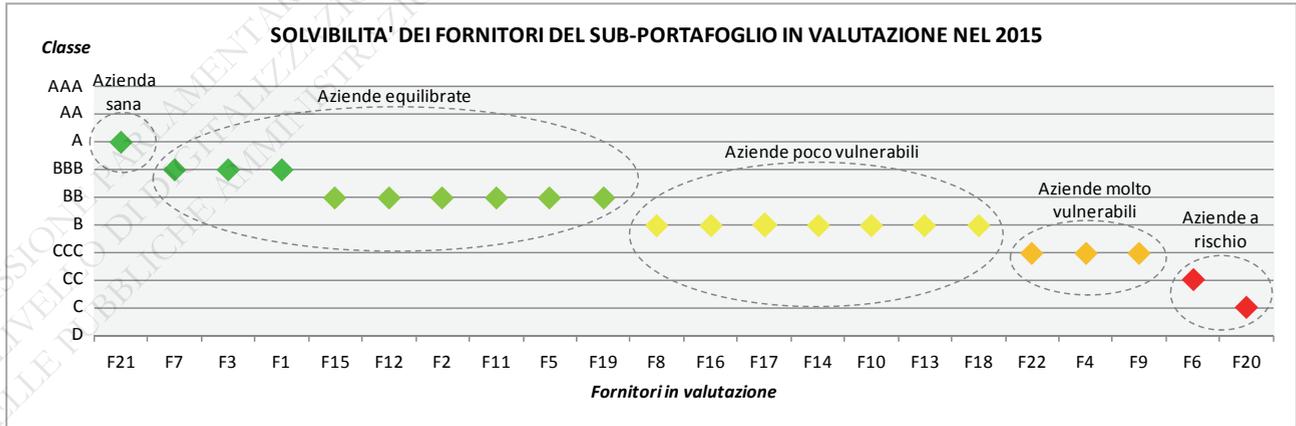
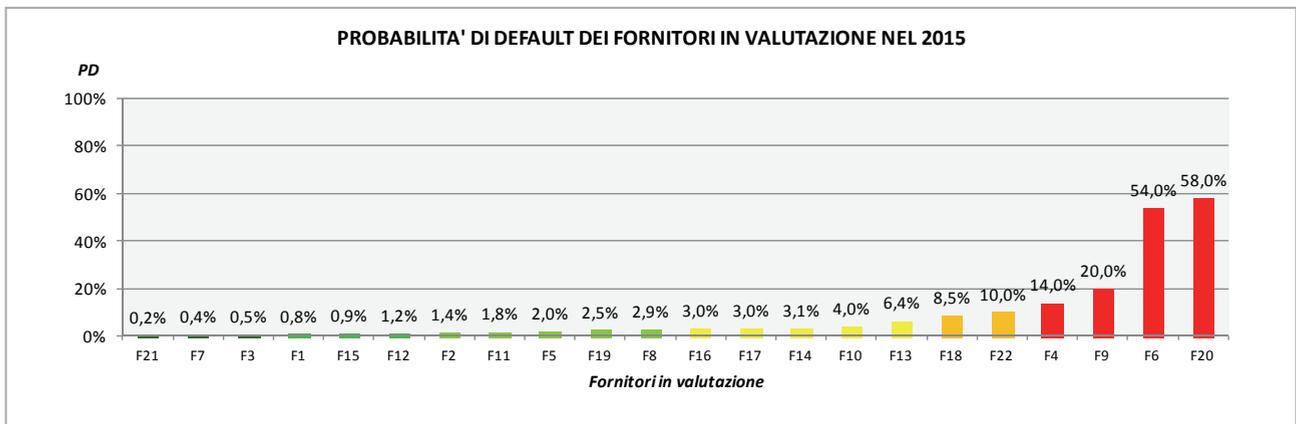


Figura 23. IT Vendor Rating - Risk - Probabilità di default dei fornitori in valutazione nel 2015



#### 4 Conclusioni e prossimi passi

Nel corso del 2015 la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'Inail ha consolidato ulteriormente la propria esperienza nell'utilizzo di modelli e strumenti di IT Vendor Rating & Feedback, confermando in buona sostanza gli elementi pro e contro l'adozione di tale approccio già evidenziati nel precedente quaderno di ricerca relativo al biennio 2013-2014, a cui si rimanda nel merito.

L'aumento del numero e la ulteriore diversificazione delle forniture IT in valutazione nel 2015 ha consentito una maggiore ampiezza nella conoscenza dei fenomeni e delle dinamiche che caratterizzano il rapporto di partnership tra l'Istituto e i suoi fornitori chiave, in termini di efficacia e di efficienza nel raggiungimento degli obiettivi attesi, a beneficio sia degli utenti finali sia dei diversi portatori di interesse.

Il Modello adottato continua a essere un utile supporto per raccogliere informazioni dai diversi attori e uffici coinvolti, aggregarle e uniformarle, nonché diffondere in modo trasparente e imparziale quel patrimonio di conoscenza sulle prestazioni e sui comportamenti dei fornitori che si ritiene elemento indispensabile per:

- garantire il continuo allineamento dei vendor principali con gli obiettivi digital della Direzione e dell'Istituto, avendo cura che la relazione con i fornitori si sviluppi in una logica di partnership,
- ottimizzare nel tempo il portafoglio di forniture IT, supportando l'evoluzione delle strategie di sourcing IT e la revisione e standardizzazione dei capitolati di gara nel medio e lungo termine,
- perseguire il miglioramento continuo dei processi, dell'organizzazione e degli strumenti a supporto della Direzione, tenendo conto anche del feedback dei fornitori partner.

L'esercizio della discrezionalità nella valutazione delle performance e dei comportamenti dei fornitori da parte del committente (e viceversa attraverso il vendor feedback), condotto con modalità strutturate e metodiche, rimane elemento chiave per la corretta gestione di quella "qualità non contrattabile"<sup>17</sup>, dipendente in prevalenza dalla capacità e competenza del capitale umano messo in campo dai vendor, che è fattore critico essenziale per il successo della partnership.

Per quanto concerne nello specifico le forniture di sviluppo applicativo, l'inserimento nelle scorecard di valutazione di requisiti specifici per la fase di certificazione della qualità del software applicativo ha consentito di apprezzare puntualmente a livello di IT Vendor Rating la qualità dell'output della fase di realizzazione gestita direttamente dai vendor. Si ritengono inoltre molto positive in tale ambito sia l'esperienza maturata in relazione alla fornitura specifica a supporto della fase di certificazione del software applicativo, sia la sperimentazione effettuata sulla specifica modalità di analisi di tempi e costi di realizzazione degli interventi progettuali di sviluppo applicativo, basata

---

<sup>17</sup> Sul tema specifico della qualità non contrattabile si rimanda al paragrafo 1.1 del Quaderno di ricerca n. 7 dell'INAIL.

sui dati provenienti dallo strumento di project & portfolio management utilizzato dalla DCOD, nell'ottica di garantire un sempre più puntuale governo su attività ritenute prioritarie dalla Direzione.

Ulteriori spunti di riflessione di interesse derivano anche dalla sperimentazione effettuata, nell'ambito della componente Risk del Modello, in relazione alla solvibilità e probabilità di default dei principali vendor del sub-portafoglio in valutazione.

Per il 2016 si prevede pertanto di proseguire nelle attività di valutazione semestrale della qualità delle forniture IT attraverso il Modello di IT Vendor Rating, aggiornandolo e affinandolo ulteriormente anche in previsione dell'utilizzo dell'ITIVR quale indicatore contrattuale e quale trigger per l'attivazione del meccanismo del dual sourcing nell'ambito dei contratti di sviluppo applicativo istituzionale.

Si prevede poi di aggiornare l'analisi e la segmentazione del portafoglio forniture e fornitori della DCOD e di estendere ulteriormente le sperimentazioni sulle categorie di analisi della componente Risk del Modello e sulla specifica metodologia di analisi dei tempi e costi di realizzazione degli interventi progettuali.

Si prevede, infine, di raccogliere nel primo semestre del 2017 i feedback aggiornati dai vendor strategici della Direzione in relazione al 2016, allargando ove possibile la platea dei fornitori partecipanti.

## Bibliografia

Piano Strategico Triennale per l'IT dell'Inail 2014-2016.

Quaderno di ricerca n. 7 "Vendor Rating: il modello di valutazione delle forniture IT dell'Inail".

Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture".

Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE".

Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207 "Regolamento di esecuzione e attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163".

Determinazione ANAC del 31 agosto 2016 su Proposte di "Linee guida per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili", 2016.

Documento di consultazione ANAC "Linee guida in materia di offerta economicamente più vantaggiosa", 2016.

Documento di consultazione ANAC "Criteri reputazionali per la qualificazione delle imprese", 2016.

Determinazione ANAC n. 3 del 9 dicembre 2014 "Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali".

Segnalazione AGCM AS930 "Modalità di affidamento di servizi postali da parte delle pubbliche amministrazioni", 2012.

Circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 dell'AgID relativa al "Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti".

Gartner<sup>18</sup> "Comprehensive IT Vendor Management Framework Builds the Foundation for an Effective Program", 2015.

---

<sup>18</sup> All statements in this report attributable to Gartner represent Author's interpretation of data, research opinion or viewpoints published as part of a syndicated subscription service by Gartner, Inc., and have not been reviewed by Gartner. Each Gartner publication speaks as of its original publication date (and not as of the date of this document). The opinions expressed in Gartner publications are not representations of fact, and are subject to change without notice.

**Allegato I**

**Tabella P.1 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SW1 per la macrocategoria Performance**

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<p><b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b></p>	<p>Disponibilità dei programmi oggetto del contratto                      Calendario operativo delle attività di consegna, installazione, configurazione e avvio operativo dell'HW                      Consegna, installazione e configurazione dei prodotti SW e HW                      Rapporto di fine installazione dei prodotti HW e SW                      Piano di collaudo - consegna                      Report periodico sui livelli di servizio                      Piano di lavoro per servizi di supporto specialistico e di supporto in sottoscrizione                      Erogazione dei servizi di supporto specialistico e di supporto in sottoscrizione                      Ripianificazione degli interventi                      Capacità di pianificazione degli interventi                      Coordinamento degli interventi</p>	<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Token                      SPSS                      APPSCAN                      IM DB2                      IM Infosphere                      IM MDM                      IM Optim Archive                      IM Identity Insight                      IM CDC                      IM I2                      IM Sterling                      Business Process Management                      Websphere 855                      Decision Management                      Tivoli</p>
<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>z MLC                      z/OS                      DB2 for z/OS                      QMF Enterprise Edition                      COBOL                      Tivoli NetView for z/OS                      Altri SW z MLC                      OMEGAMON XE for DB2 PE                      DB2 Tool                      Data                      Workload                      Altro IPLA per Z/WM</p>		<p>IDAA - Licenze d'uso SW IPLA Passport Advantage                      Rilascio delle prove di titolarità del SW                      Verifica conformità della fornitura di licenze SW e apparecchiature HW                      Eliminazione vizi di conformità                      Rilascio documentazione tecnica per manutenzione apparecchiature                      Correzione definitiva malfunzionamenti o Piano di ripristino                      Verifica interventi relativi ai servizi di supporto specialistico                      Verifica interventi relativi ai servizi di supporto in sottoscrizione</p>

segue Tabella P.1 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SW1 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura
<p><b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b></p>	<p>Tempi di risposta su segnalazione scritta di malfunzionamento di tipo "Impatto Critico per il Business"</p> <p>Tempi di risposta su segnalazione scritta di malfunzionamento di tipo "Impatto Significativo per il Business"</p> <p>Tempi di risposta su segnalazione scritta di malfunzionamento di tipo "Impatto Parziale per il Business"</p> <p>Tempi di risposta su segnalazione scritta di malfunzionamento "Impatto Minimo per il Business"</p> <p>Ripristino del SW a seguito di segnalazione scritta di malfunzionamento di tipo "Impatto Critico per il Business"</p> <p>Ripristino del SW a seguito di segnalazione scritta di malfunzionamento di tipo "Impatto Significativo per il Business"</p> <p>Ripristino del SW a seguito di segnalazione scritta di malfunzionamento di tipo "Impatto Parziale per il Business"</p> <p>Ripristino del SW a seguito di segnalazione scritta di malfunzionamento "Impatto Minimo per il Business"</p>
<p><b>Pcc - Qualità del contact center del fornitore</b></p>	<p>Disponibilità dell'assistenza specialistica per i programmi ETS e per le macchine oggetto del Servizio su "Problematiche critiche per il Cliente"</p> <p>Disponibilità dell'assistenza specialistica per i programmi ETS e per le macchine oggetto del Servizio su "Problematiche NON critiche per il Cliente"</p> <p>Disponibilità supporto del fornitore</p> <p>Informazioni sull'utilizzo dei programmi (how-to)</p> <p>Assistenza remota, se necessario, estesa anche oltre l'orario di lavoro</p> <p>Informazioni sui problemi e invio delle correzioni dei prodotti software</p> <p>Assistenza remota all'installazione degli aggiornamenti di microcode e firmware</p> <p>Assistenza integrata nella determinazione dei problemi</p> <p>Assistenza remota all'installazione delle correzioni software disponibili</p> <p>Supporto on-site per Problema critico del Cliente</p> <p>Manutenzione preventiva personalizzata per zSeries e S/390</p> <p>Reporting puntuale sull'andamento dei problemi</p>

Tabella P.2 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SW2 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<p><b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b></p>	<p>Consegna oggetti della fornitura                      Piani di lavoro                      Erogazione dei servizi specialistici concordati                      Ripianificazione degli interventi                      Coordinamento degli interventi                      Report periodico sui livelli di servizio                      Verifica conformità della fornitura di licenze SW                      Vizi di conformità                      Database Enterprise Edition                      Real Application Clusters                      Partitioning                      WebCenter Suite Plus                      Application Management Suite for EBusiness Suite                      WebLogic Suite                      SOA Suite for Oracle Middleware                      Unified Business Process Management Suite                      Data Integrator Enterprise Edition                      Database Options Bundle                      Business Intelligence Foundation Suite                      BEA AquaLogic Service Registry Division - Instance Perpetual                      Label e Advanced Security                      Changed Data Capture Adapter far DB2/390 - Processor Perpetua                      Customer Hub                      Human Resources 11.0                      Transparent Gateway for DB2 V4.0                      Financials - Enterprise Employee Perpetual                      iProcurement - Enterprise Employee Perpetual                      Property Manager - Enterprise Employee Perpetual                      Purchasing - Enterprise Employee Perpetual                      Hyperion Financial Data Quality Management</p>	<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Planning Migration Bundle                      Servizi di supporto tecnico (manutenzione) delle licenze - Regolare esecuzione dei servizi                      Ricorso a soluzioni alternative (workaround)                      Servizi professionali specialistici - Regolare esecuzione dei servizi                      Disponibilità dell'assistenza professionale specialistica                      Disponibilità dell'assistenza professionale specialistica overtime                      Documentazione tecnica e aggiornamento programmi disponibili on line                      Tracciabilità dello stato degli interventi                      Tempi di risposta/intervento su segnalazione di malfunzionamento con livello di severità 1                      Tempi di risposta/intervento su segnalazione di malfunzionamento con livello di severità 2                      Tempi di risposta/intervento su segnalazione di malfunzionamento con livello di severità 3 e 4                      Ripristino del SW a seguito di segnalazione scritta di malfunzionamento con livello di severità 1                      Ripristino del SW a seguito di segnalazione scritta di malfunzionamento con livello di severità 2                      Ripristino del SW a seguito di segnalazione scritta di malfunzionamento con livello di severità 3 e 4</p>
<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>		<p><b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b></p>	<p>Disponibilità del supporto tecnico (manutenzione)                      Disponibilità accesso a support.oracle.com                      Disponibilità supporto tecnico in lingua italiana                      Segmentazione automatica cliente/ prodotto/ ambiente                      Facilità di compilazione delle informazioni delle Service Request                      Supporto durante la fase iniziale di diagnosi                      Assegnazione della Service Request al tecnico specializzato (es. tempi, competenza delle risorse)                      Definizione congiunta severità del problema in base all'impatto di business                      Proattività del tecnico specializzato nell'eventuale apertura di Escalation                      Reporting puntuale sull'andamento delle Service Requests</p>

Tabella P.3 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SW3 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b>	Consegna oggetti della fornitura Piani di lavoro Erogazione dei servizi specialistici concordati Ripianificazione degli interventi Coordinamento degli interventi Report periodico sui livelli di servizio Verifica sui prodotti SW- Virus nei prodotti consegnati Cross grade TEA-EPA Messa in sicurezza e gestione centralizzata dei dispositivi mobili, Smartphone e tablet	<b>Pcc - Qualità del contact center del fornitore</b>	Disponibilità apertura intervento per i prodotti Software Disponibilità dell'assistenza da parte di uno specialista di prodotto McAfee Disponibilità supporto in lingua italiana (sogg.) Facilità di compilazione delle informazioni per apertura case Supporto durante la fase iniziale di diagnosi (sogg.) Assegnazione del caso al tecnico specializzato (es. tempi, competenza delle risorse) Proattività del tecnico specializzato nell'eventuale apertura di Escalation Reporting puntuale sull'andamento del caso
<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	Sistema di Content Management e URL Filtering, in configurazione Disaster Recovery per i due siti Sistema di Network Access Control Risk Asdvisor & Vulnerability Manager - Foundstone Antivirus per Desktop e Server virtuali (MOVE) Sistema di Intrusion & Prevention System Verifica di conformità su componenti HW - Verbali con esito negativo Verifica di conformità su componenti HW - eliminazione vizi e anomalie Verifiche su servizi professionali (Assistenza sistemistica e corsi di formazione) Adeguatezza del Supporto durante il collaudo Corsi di formazione		
<b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b>	Supporto e manutenzione dei prodotti SW - Errori bloccanti Supporto e manutenzione delle apparecchiature HW - Errori bloccanti Supporto e manutenzione delle apparecchiature HW - Disponibilità on site Supporto e manutenzione delle apparecchiature HW - Sostituzione apparecchiature Servizio di supporto McAfee Platinum Enterprise Support con Resident SAM Support Supporto / assistenza sistemistica on site		

Tabella P.4 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SW4 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b>	<p>Piani di lavoro</p> <p>Ripianificazione degli interventi</p> <p>Coordinamento degli interventi</p> <p>Erogazione dei servizi specialistici concordati</p> <p>Consegna oggetti della fornitura</p> <p>Report periodico sui livelli di servizio</p> <p>Disponibilità e Corrispondenza del software</p> <p>SA - Piattaforma Desktop</p> <p>SA - Project Office (Visio, Project)</p> <p>SA - Server di Base</p> <p>SA - Piattaforma Collaboration (Sharepoint)</p> <p>SA - Piattaforma Unified Communication (Lync)</p> <p>SA - Sistema di Gestione (SCCM)</p> <p>Licenza/SA - Servizi Integrazione e Database (SQL)</p> <p>SA - Sicurezza (Forefront)</p> <p>SA - Sviluppo (Visual Studio)</p> <p>Servizi in sottoscrizione - Azure</p> <p>Servizi in sottoscrizione - Dynamics</p> <p>Servizi in sottoscrizione - Mobile Device Management</p> <p>Servizi in sottoscrizione - Office 365</p> <p>Eliminazione Vizi di conformità</p> <p>Servizio Online Microsoft - Tempo di Attività Mensile</p>
<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	<p>Aggiornamenti software</p> <p>Servizio di Assistenza</p>
<b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b>	<p>Disponibilità del Customer Care</p> <p>Supporto del fornitore</p> <p>Tempestività di risposta chiamate telefoniche</p> <p>Percentuale di chiamate telefoniche perdute</p> <p>Tempestività di risposta chiamata via e - mail</p> <p>Chiusura della chiamata</p>
<b>Pec - Qualità del contact center del fornitore</b>	

Tabella P.5 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SW5 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b>	<p>ESP - Pacchetto Base Portfolio Assessment</p> <p>ESP - Pacchetto Base e a consumo - Governance (a integrazione PMO del cliente)</p> <p>ESP - Pacchetto Base e a consumo - Adoption and Change Management tracking</p> <p>ESP - Pacchetto Base e a consumo - Scorecard tracking e relativo supporto</p> <p>ESP - Pacchetto Base e a consumo - SAL attività</p> <p>PREMIER SUPPORT - Pacchetto Base e a consumo - Report interventi e attività</p>
<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	<p>ESP - Pacchetto Base - Strategy Plan</p> <p>ESP - Pacchetto Base e a consumo - Business Case</p> <p>ESP - Pacchetto Base e a consumo - Architecture Plan</p> <p>ESP - Pacchetto Base - Piano di Value Realization</p> <p>ESP - Pacchetto Base e a consumo - High-level design</p> <p>ESP - Pacchetto Base e a consumo - Proof of concept</p> <p>ESP - Pacchetto a consumo - Assessment Tecnologico</p> <p>ESP - Pacchetto a consumo - Guidance</p> <p>ESP - Pacchetto a consumo - Next Generation Workshop</p> <p>ESP - Pacchetto a consumo - Fast Adoption</p> <p>PREMIER SUPPORT - Pacchetto Base - Supporto Proattivo</p> <p>PREMIER SUPPORT - Pacchetto Base - Supporto del Technical Account Management (TAM)</p> <p>PREMIER SUPPORT - Pacchetto Base - Servizi reattivi Presa in carico problema informatico</p> <p>PREMIER SUPPORT - Pacchetto Base - Supporto Reattivo o Break-fix</p> <p>PREMIER SUPPORT - Pacchetto Base - Accesso illimitati al sito web "Premier"</p> <p>PREMIER SUPPORT - Pacchetto a consumo - Servizi di Enterprise Technical Advisor;</p> <p>PREMIER SUPPORT - Pacchetto a consumo - Workshop</p> <p>PREMIER SUPPORT - Pacchetto a consumo - Premier Support for Azure</p> <p>PREMIER SUPPORT - Pacchetto a consumo - Premier Support for Lync</p>

Tabella P.6 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SW6 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<p><b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b></p>	<p>Consegna oggetti della fornitura Piani di lavoro Erogazione dei servizi specialistici concordati Ripianificazione degli interventi Coordinamento degli interventi Report periodico sui livelli di servizio Verifica di conformità sulle licenze e sulle "Appliance" Clarity PPM Core license Business Service Insight Service Desk Manager Full license Automation Suite Application Performance Management ADA Multi-Port Collector, 4 Link (8 Port) TX for APM SiteMinder</p>	<p><b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b></p>	<p>Aggiornamento SW Tempi di risposta/intervento su segnalazione di malfunzionamento con livello di severità 1 Tempi di risposta/intervento su segnalazione di malfunzionamento con livello di severità 2 Tempi di risposta/intervento su segnalazione di malfunzionamento con livello di severità 3 Ricorso a soluzioni alternative (workaround) Ripristino del SW a seguito di segnalazione scritta di malfunzionamento con livello di severità 1 Ripristino del SW a seguito di segnalazione scritta di malfunzionamento con livello di severità 2 Ripristino del SW a seguito di segnalazione scritta di malfunzionamento con livello di severità 3</p>
<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Data Center Infrastructure management Ecometer Server Component FOC Capacity Management and Reporting Suite Vantage Storage Resource TPX Session Management Extended Package Access Control IT Client manager for windows, Linux and mac Federation Manager APM Cloud Monitor Intermediate Option Erogazione dei servizi specialistici concordati Verifica di conformità sui servizi professionali Documentazione tecnica e d'uso a corredo dei SW</p>	<p><b>Pec - Qualità del contact center del fornitore</b></p>	<p>Disponibilità del supporto tecnico (manutenzione) Disponibilità supporto tecnico in lingua italiana Disponibilità supporto online Segmentazione automatica cliente/ prodotto/ ambiente Facilità di compilazione delle informazioni delle Service Request Supporto durante la fase iniziale di diagnosi Assegnazione della Service Request al tecnico specializzato (es. tempi, competenza delle risorse) Definizione congrua severità del problema in base all'impatto di business Proattività del tecnico specializzato nell'eventuale apertura di Escalation Reporting puntuale sull'andamento delle Service Request</p>

Tabella P.7 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SA1 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Requisiti di fornitura
<p><b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b></p>	<p>Piano di Qualità – Ritardo nella consegna (IQF04)                      Piano di Qualità – Accuratezza (IQF05)                      Piano di Qualità – Revisione (IQF06)                      Pianificazione degli interventi                      Completamento delle attività di analisi e disegno rispetto alla pianificazione iniziale                      Completamento delle attività di realizzazione rispetto alla pianificazione iniziale                      Ripianificazione degli interventi                      Coordinamento degli interventi                      Report periodico sui livelli di servizio</p>	<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p> <p>Test Prestazionali                      Test Qualità                      Test Accessibilità                      Test Sicurezza</p> <p><b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b></p> <p>Presenza in carico del malfunzionamento bloccante o non bloccante (IQMAC03)                      Manutenzione Correttiva (MAC) - Risoluzione malfunzionamenti bloccanti (IQMAC01)                      Manutenzione Correttiva (MAC) - Risoluzione malfunzionamenti non bloccanti (IQMAC02)</p>
<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Verbali con esito negativo                      Rilievi sulla Fornitura (IQF01)                      Manutenzione Evolutiva e Sviluppo (MES), Manutenzione Adeguata e Migliorativa (MAM) – Ritardo nella conclusione degli interventi (IQMES01)                      Supporto allo Sviluppo (SSV) - Ritardo nella conclusione dell'intervento (IQSSV01)                      Manutenzione Evolutiva e Sviluppo (MES), Manutenzione Adeguata e Migliorativa (MAM) – Copertura delle funzioni sottoposte a test funzionali (IQMES02)                      Manutenzione Evolutiva e Sviluppo (MES), Manutenzione Adeguata e Migliorativa (MAM) – Copertura dei requisiti non funzionali (IQMES03)                      Manutenzione Evolutiva e Sviluppo (MES), Manutenzione Adeguata e Migliorativa (MAM) – Casi di Test negativi in collaudo (IQMES04)                      Manutenzione Evolutiva e Sviluppo (MES), Manutenzione Adeguata e Migliorativa (MAM) - Difetti in esercizio (IQMES05)                      Manutenzione Evolutiva e Sviluppo (MES), Manutenzione Adeguata e Migliorativa (MAM) - Rispetto delle caratteristiche di manutenibilità del software prodotto (IQMESA1)                      Soddisfazione Utente (IQF07)</p>	

Tabella P.8 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SA2 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<p><b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b></p>	<p>Consegna del Piano della Qualità            Consegna del Piano della Qualità aggiornato a seguito di rilievi formulati da INAIL            Consegna del Piano di Lavoro Generale            Consegna del Piano di Lavoro Generale aggiornato a seguito di rilievi formulati da INAIL            Consegna del Piano di Lavoro Generale aggiornato (mensilmente) o a seguito di ripianificazione            Ripianificazione degli interventi            Consegna del Piano di Lavoro Obiettivo            Consegna del Piano di Lavoro Obiettivo aggiornato a seguito di rilievi formulati da INAIL            Consegna del Piano di Lavoro Obiettivo aggiornato (mensilmente) o a seguito di ripianificazione            Rilievi sull'Obiettivo (RLOB)            Completamento delle attività di analisi e disegno rispetto alla pianificazione iniziale            Completamento delle attività di realizzazione rispetto alla pianificazione iniziale            Coordinamento degli interventi            Slittamento di una fase dell'Obiettivo (SLFO)            Slittamento della consegna di un prodotto (SLCP)            Report periodico sui livelli di servizio</p>	<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Facilità d'uso in fase di analisi (FUSO analisi prototipo)            Facilità d'uso in fase di collaudo (FUSO collaudo)            Test Prestazionali            Test Qualità            Test Accessibilità            Test Sicurezza            MAC Siti web - Tempestività di ripristino dell'operatività in garanzia (TROA-1)            MAC Siti web - Tempestività di ripristino dell'operatività in garanzia (TROA-2)            MAC Siti web - Tempestività di ripristino dell'operatività in garanzia (TROA-3)            MAC Siti web - Tempestività di ripristino dell'operatività in garanzia (TROA-4)            MAC Siti web - Inefficacia degli interventi di manutenzione correttiva (IFMC)            Sviluppo Applicativo - Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza (TRRI)            Reclami per indisponibilità del servizio (RCIS)            Percentuale di Segnalazioni di Assistenza Risolte al I livello - Assistenza Utenti (PSAR)</p>
<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Completamento periodo affiancamento (con esito positivo eventuale verbale avvio esecuzione contratto) a titolo gratuito            Conteggio della baseline web iniziale / Aggiornamento della baseline da affidarsi al servizio di Manutenzione Correttiva            Rilievi sulla Fornitura (RLFN)            Verbali con esito negativo            Soddisfazione dell'utente (SDUTT)</p>	<p><b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b></p>	

Tabella P.9 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SA3 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<p><b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b></p>	<p>Piano di Qualità – Ritardo nella consegna                      Piano di Qualità – Accuratezza                      Piano di Qualità – Revisione                      Completamento delle attività di analisi e disegno rispetto alla pianificazione iniziale                      Completamento delle attività di realizzazione rispetto alla pianificazione iniziale                      Ripianificazione degli interventi                      Coordinamento degli interventi                      Capacità di pianificazione degli interventi                      Report periodico sui livelli di servizio                      Verbalì con esito negativo</p>	<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Test Qualità                      Test Accessibilità                      Test Sicurezza                      Tempestività di presa in carico MAC Categoria 1 (IQ21)                      Tempestività di presa in carico MAC Categoria 2 (IQ22)                      Tempestività di presa in carico MAC Categoria 3 (IQ23)                      Tempestività di presa in carico MAC Categoria 4 (IQ24)                      Tempestività di risoluzione MAC Categoria 1 (IQ17)                      Tempestività di risoluzione MAC Categoria 2 (IQ18)                      Tempestività di risoluzione MAC Categoria 3 (IQ19)                      Tempestività di risoluzione MAC Categoria 4 (IQ20)</p>
<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Rilievi sulla Fornitura (IQ01)                      Slittamento nella consegna di un prodotto o nell'erogazione di un servizio della fornitura (IQ02)                      Tasso di Prodotti Consegnati (IQ03)                      Tasso di Prodotti Consegnati nei tempi (IQ04)                      Copertura delle funzioni sottoposte a test funzionali - analisi (IQ08)                      Copertura dei test funzionali - analisi (IQ09)                      Copertura dei requisiti non funzionali - analisi (IQ10)                      Copertura del rischio (test) in fase di progettazione (IQ11)                      Copertura del rischio (test) in fase di test (IQ12)                      Test eseguiti positivamente in fase di test (IQ13)                      Test positivi in collaudo (IQ14)                      Difettosità in collaudo (IQ15)                      Difetti in esercizio per funzionalità utente (IQ16)                      Soddisfazione Utente (IQ07)                      Test Prestazionali</p>	<p><b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b></p>	

Tabella P.10 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura ES1 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b>	<p>Piano di Qualità – Ritardo nella consegna (IQF04)</p> <p>Piano di Qualità – Accuratezza (IQF05)</p> <p>Piano di Qualità – Revisione (IQF06)</p> <p>Coordinamento degli interventi</p> <p>Report periodico sui livelli di servizio</p>
<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	<p>Rilievi sulla Fornitura (IQF01)</p> <p>Supporto all'Esercizio Applicativo (SEA) - Ritardo nella conclusione dell'intervento (IQSEA01)</p> <p>Supporto all'Esercizio Applicativo (SEA) - Presa in carico del malfunzionamento bloccante o non bloccante (IQSEA04)</p> <p>Supporto all'Esercizio Applicativo (SEA) - Risoluzione disservizi bloccanti (IQSEA02)</p> <p>Supporto all'Esercizio Applicativo (SEA) - Risoluzione disservizi non bloccanti (IQSEA03)</p> <p>Verballi con esito negativo</p> <p>Soddisfazione Utente (IQF07)</p>
<b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b>	<p>Supporto all'Esercizio Applicativo (SEA) - Efficienza del servizio di assistenza agli utenti (IQSEA05)</p>

Tabella P.11 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura ES2 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b>	<p>Piano di Qualità – Ritardo nella consegna</p> <p>Piano di Qualità – Accuratezza</p> <p>Piano di Qualità – Revisione</p> <p>Coordinamento degli interventi</p> <p>Report periodico sui livelli di servizio</p>
<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	<p>Rilievi sulla Fornitura (IQ01)</p> <p>Supporto all'Esercizio Applicativo (SEA) - Ritardo nella conclusione dell'intervento</p> <p>Supporto all'Esercizio Applicativo (SEA) - Presa in carico del malfunzionamento bloccante o non bloccante</p> <p>Supporto all'Esercizio Applicativo (SEA) - Risoluzione disservizi bloccanti</p> <p>Supporto all'Esercizio Applicativo (SEA) - Risoluzione disservizi non bloccanti</p> <p>Verballi con esito negativo</p> <p>Soddisfazione Utente (IQ07)</p>
<b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b>	<p>Supporto all'Esercizio Applicativo - Efficienza del servizio di assistenza agli utenti</p>

Tabella P.12 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura ASM1 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura
<p><b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b></p>	<p>Capacità di pianificazione degli interventi                      Coordinamento degli interventi                      Piano dei Fabbisogni                      Report periodico sui livelli di servizio                      Verbali con esito negativo                      Rilievi sulla Fornitura                      Sostituzione delle parti hardware usurate                      Modifiche Hardware e aggiornamento dei programmi macchina                      Supporto HW pianificato                      Percentuale di disponibilità del sistema                      Supporto sistemistico in ambiente z/OS, zLinux e System Automation                      Supporto sistemistico sui sottosistemi DB2 e transazionale in ambiente z/OS</p>
<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Supporto sistemistico sui sottosistemi DB2 in ambiente open                      Supporto sistemistico in ambiente Multipatform su AIX, Linux e WebSphere                      Supporto sistemistico in ambiente Networking                      Servizi di assistenza sistemistica fuori orario                      Servizi di supporto alla conduzione operativa                      Disponibilità dei canali (telefono, fax, internet.)                      Servizio di supporto su chiamata                      Servizio di tele-diagnosi e di gestione delle segnalazioni di errore                      Periodo di disponibilità del servizio di manutenzione hardware                      Manutenzione hardware correttiva non pianificata                      Disponibilità dei servizi specialistici CISCO                      Manutenzione hardware preventiva                      Documentazione interventi di manutenzione hardware</p>
<p><b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b></p>	

COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA  
 SUL LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE  
 NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Tabella P.13 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura ASM2 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b>	Capacità di pianificazione degli interventi Coordinamento degli interventi Piano dei fabbisogni Report periodico sui livelli di servizio Verbalì con esito negativo Rilievi sulla Fornitura Sostituzione delle parti hardware usurate Modifiche Hardware e aggiornamento dei programmi macchina Supporto HW pianificato Percentuale di disponibilità del sistema Supporto sistemistico in ambiente Unix e Linux Supporto sistemistico in ambiente di Backup e Business Continuity/Disaster Recovery (BC/DR)	<b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b>	Disponibilità dei canali (telefono, fax, internet...) Servizio di supporto su chiamata Servizio di tele-diagnosi e di gestione delle segnalazioni di errore Periodo di disponibilità del servizio di manutenzione hardware Manutenzione hardware correttiva non pianificata Manutenzione hardware preventiva Documentazione interventi di manutenzione hardware
<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	Supporto sistemistico in ambiente Microsoft Supporto sistemistico sui sottosistemi Oracle E-Business Suite, Oracle Application Server e RDBMS 10g/11r2 in ambiente Unix HP/UX , Microsoft e Linux; Supporto sistemistico sui sottosistemi Oracle BI, Hyperion e RDBMS 10g/11r2. in ambiente Unix HP/UX, Microsoft e Linux; Supporto sistemistico sui sottosistemi Documentale Oracle UCM e Web Logic in ambiente Linux RH; Supporto sistemistico sui sottosistemi Documentale, Oracle Active Data Guard e RDBMS 10g/11r2 in ambiente Linux RH. Supporto sistemistico per ambienti ex Ipsema Supporto sistemistico per ambienti ex Ispesl Supporto sistemistico storage Servizi di assistenza sistemistica fuori orario Servizi di supporto alla conduzione operativa		

Tabella P.14 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura ASM3 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<p><b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b></p>	<p>Piano Generale della Fornitura                      Piano di Trasferimento                      Piano di Qualità                      Presa in carico del servizio                      Presa in carico e gestione della piattaforma CA/WSUS                      Rispetto delle scadenze                      Rendicontazione e report                      Attivazione servizi                      Verbali con esito negativo                      IQ04 - Rilievi sulla fornitura                      Evoluzione tecnologica                      Verifica di conformità - algoritmi per rilevazione scostamenti                      Installazione SW Pdl da remoto (IQ13)                      Installazione e/o aggiornamento SW Pdl evento straordinario GPDL32 (IQ14)                      Installazione/aggiornamento SW Pdl in locale                      Servizio di laboratorio certificazione Pdl                      Grado di soddisfazione dell'utenza (IQ03)</p>	<p><b>Pcc - Qualità del contact center del fornitore</b></p>	<p>Disponibilità dell'assistenza sistemistica                      Flessibilità della disponibilità dell'assistenza sistemistica                      Assegnazione Ticket                      Gestione escalation                      Supporto durante la fase iniziale di diagnosi                      Canalizzazione verso gli help desk di II livello                      Help Desk di II livello</p>
<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Tempo di reazione alle richieste per presidi VIP (IQ06)                      Tempo di reazione alle richieste per presidi Standard (IQ07)                      Tempo di reazione alle richieste per presidio Remoto (IQ08)                      Chiamate sistemistiche risolte dal service desk - presidio remoto (IQ09)                      Chiamate sistemistiche risolte dal service desk - presidi standard e VIP (IQ9 bis)                      Presidio VIP (PRE2) Tempo di intervento (IQ10)                      Presidio Standard (PRE1) Tempo di intervento (IQ11)                      Presidio Remoto (SPU3) Tempo di ripristino (IQ12)                      Servizi di assistenza di II livello - Presidi on site                      Servizi di assistenza di II livello - Presidio remoto                      IMAC base GPDL1 (IQ15)</p>		
<p><b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b></p>			

Tabella P.15 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura RC1 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b>	Realizzazione del Progetto Esecutivo Progetto Esecutivo - Accuratezza Progetto Esecutivo - Modifica/Integrazione Tempo di inizio del Collaudo Documentazione di riscontro del Collaudo Report periodico sui livelli di servizio Servizio di addestramento e formazione (opzionale) Fornitura e installazione di apparati passivi (tranne rack) Fornitura e installazione di rack Fornitura e installazione di apparati attivi e ups Fornitura e installazione del sistema di gestione Backup e ripristino dei dati di gestione di rete Tempo di provisioning di aggiornamenti di sicurezza Tempo di provisioning di una nuova regola o policy Tempo di ritiro e smaltimento del materiale obsoleto Soddisfazione Utente
<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	Tempo di intervento MAC Tempo di ripristino PDL Tempo massimo di risposta al disservizio per il 90% delle chiamate ricevute Tempo massimo di intervento per il 90% delle chiamate ricevute Tempo massimo di ripristino per il 90% delle chiamate ricevute - Apparati passivi - Cablaggio - Severity Code 2 (Disservizio) Tempo massimo di ripristino per il 90% delle chiamate ricevute - Apparati passivi - Cablaggio - Severity Code 1 (Guasto Bloccante) Tempo massimo di ripristino per il 90% delle chiamate ricevute - Apparati attivi - Severity Code 2 Tempo massimo di ripristino per il 90% delle chiamate ricevute - Apparati attivi - Severity Code 1
<b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b>	

Tabella P.16 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura RC2 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b>	Tempo di consegna del Progetto di Dettaglio Accuratezza del Progetto di Dettaglio Tempo di avvio dei servizi base Consegna report periodico sui livelli di servizio Servizio di adeguamento - Tempo di consegna degli impianti telefonici Servizio di adeguamento - Tempo di installazione e configurazione degli impianti telefonici Servizio di adeguamento - Collaudo del servizio - prima prova Servizio di adeguamento - Collaudo del servizio - seconda prova Servizio di adeguamento - Collaudo del servizio - completamento delle prove in caso di erogazione del servizio già avviata Servizio di adeguamento - Qualità complessiva Servizio di assistenza e manutenzione - Manutenzione correttiva Servizio di assistenza e manutenzione - Manutenzione preventiva Servizio di assistenza e manutenzione - Manutenzione evolutiva Servizio di telegestione Formazione
<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	Tempo di risposta al disservizio Tempo di risoluzione del disservizio (Severity Code 1) Tempo di risoluzione del disservizio (Severity Code 2) Tempo di risoluzione del disservizio (Severity Code 3) Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione Tempo di intervento su chiamata su sistemi Tempo di riconfigurazione da remoto
<b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b>	

Tabella P.17 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SP1 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<p><b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b></p>	<p>Piano di Qualità</p> <p>Tempi di presa in carico da parte dell'Operatore della richiesta urgente dal momento di ricezione della Richiesta di lavorazione inviata da INAIL</p> <p>Tempi di presa in carico da parte dell'Operatore della richiesta NON urgente dal momento di ricezione della Richiesta di lavorazione inviata da INAIL</p> <p>Tempi di definizione del Programma di lavoro da parte dell'operatore per richieste di lavorazione classificate da INAIL come urgenti, dalla presa in carico della Richiesta di lavorazione</p> <p>Tempi di definizione del Programma di lavoro da parte dell'Operatore per richieste di lavorazione classificate come NON urgenti da INAIL, dalla presa in carico della Richiesta di lavorazione</p> <p>Frequenza di invio a INAIL della reportistica sullo smistamento delle comunicazioni riconsegnate</p> <p>Frequenza di invio a INAIL della reportistica sulla predisposizione per l'archiviazione fisica</p> <p>Report periodico sui livelli di servizio</p>		<p>Tempi di esecuzione di eventuali rilavorazioni definite da INAIL sulla base del rendiconto e del file degli indirizzi bonificati, dalla data di invio della richiesta di rilavorazione da parte di INAIL</p> <p>Stampa e imbustamento per lotti</p> <p>Tempi di stampa e confezionamento per lotti non imbustati</p> <p>Tempi di restituzione della lista informatica di rendicontazione delle comunicazioni stampate e imbustate</p> <p>Tempi di conferimento delle comunicazioni</p> <p>Invio al DEC e al RUP della copia digitale della distinta di consegna</p> <p>Invio flusso di dati contenente l'elenco delle comunicazioni conferite per ciascun lotto</p> <p>Verifica delle anomalie segnalate dal Recapitista sul conferimento e conferma per accettazione o contestazione</p> <p>Recepimento dell'aggiornamento delle liste di CAP servizi/non servizi</p> <p>Trasferimento degli invii preaffrancati dal Consolidatore al FSU</p> <p>Verifica di eventuali anomalie sulla riconsegna del cartaceo di ritorno</p> <p>Smistamento della corrispondenza di ritorno riconsegnata</p> <p>Invio copia digitale della distinta di viaggio</p> <p>Invio flusso dati di riepilogo delle comunicazioni di ritorno conferite al fornitore terzo</p> <p>Permanenza del singolo bancale presso la sede del Consolidatore</p> <p>Dematerializzazione di ciascuna comunicazione riconsegnata</p> <p>Caricamento documenti dematerializzati</p> <p>Consegna documentazione elettronica risultante dalla dematerializzazione</p> <p>Archiviazione elettronica di ciascuna comunicazione riconsegnata</p> <p>Conservazione sostitutiva di ciascuna comunicazione riconsegnata</p> <p>Consegna archivi elettronici dei documenti oggetto di conservazione sostitutiva</p> <p>Acquisizione dei dati di esito/inesito della comunicazioni riconsegnate</p> <p>Caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp) delle liste aggiornate con i dati di esito/inesito</p> <p>Caricamento nella apposita cartella condivisa (es. ftp) del file di riepilogo dei dati di esito/inesito delle comunicazioni riconsegnate</p>
<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>Disponibilità del sistema informatico del Consolidatore a supporto</p> <p>Tempi di registrazione della Richiesta di lavorazione da parte del sistema informatico del Consolidatore</p> <p>Intervallo di disponibilità per la presa in carico della Richiesta di lavorazione da parte dell'Operatore con supporto telefonico e via e-mail</p> <p>Presentazione della prima bozza del modello (template)</p> <p>Presentazione del modello definitivo</p> <p>Esecuzione della prova stampa in formato digitale</p> <p>Registrazione dell'invio da INAIL dei dati di composizione o documenti</p> <p>Esecuzione della prova di stampa e imbustamento/trattamento</p> <p>Esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa</p> <p>Esecuzione di eventuali modifiche al layout di stampa per errori imputabili al Consolidatore</p> <p>Presentazione del rendiconto della lavorazione e del file degli indirizzi bonificati e scartati</p> <p>Rilavorazioni di normalizzazione degli indirizzi</p> <p>Anomalie di composizione ed elaborazione</p> <p>Rendiconto e file degli indirizzi bonificati</p>	<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	

Tabella P.18 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SP2 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b>	Piano di Qualità Regole tecniche per la Posta Massiva non preaffrancata Lista CAP servizi Aumento complessivo Copertura CAP Report periodico SLA Presa in carico lotto di invio (L2.01.01.01) % CAP serviti in Area Metropolitana per posta non raccomandata con servizi a valore aggiunto (L2.01.02.13) % CAP serviti sui Capoluoghi di Provincia per posta non raccomandata con servizi a valore aggiunto (L2.01.02.14) % CAP serviti in Area Extraurbana per posta non raccomandata con servizi a valore aggiunto (L2.01.02.15) % CAP serviti in Area Metropolitana per posta raccomandata con servizi a valore aggiunto (L2.01.02.19) % CAP serviti sui Capoluoghi di Provincia per posta raccomandata con servizi a valore aggiunto (L2.01.02.20) % CAP serviti in Area Extraurbana per posta raccomandata con servizi a valore aggiunto (L2.01.02.21) Invio distinta di consegna del plico alla sede INAIL (L2.01.03.02) Invio flusso di dati delle comunicazioni di ritorno ritracciate (L2.02.02.01) Invio distinta di riconsegna, con annotazione eventuali difformità (L2.02.02.02) Invio comunicazione e flusso di dati con elenco corrispondenza danneggiata e relativa casistica (L2.02.02.18)	<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	Recapito raccomandate senza avviso di ricevimento in Area Metropolitana (L2.01.02.04) Recapito di raccomandate senza avviso di ricevimento sui Capoluoghi di Provincia (L2.01.02.05) Recapito raccomandate senza avviso di ricevimento in Aree Extraurbane (L2.01.02.06) Recapito raccomandate con avviso di ricevimento in Area Metropolitana (L2.01.02.07) Recapito di raccomandate con avviso di ricevimento sui Capoluoghi di Provincia (L2.01.02.08) Recapito di raccomandate con avviso di ricevimento sulle Aree Extraurbane (L2.01.02.09) Disponibilità consultazione via web stato di lavorazione invii (L2.01.04.01) Disponibilità consultazione via web dati su esito/inesito e immagini a comprova (L2.01.04.02) Restituzione primo flusso dati su esito immediato recapito posta non raccomandata con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana (L2.02.01.01) Restituzione primo flusso dati su esito immediato recapito posta non raccomandata con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia (L2.02.01.02) Restituzione primo flusso dati su esito immediato recapito posta non raccomandata con servizi a valore aggiunto in Aree Extraurbane (L2.02.01.03) Restituzione primo flusso dati su esito immediato recapito posta raccomandata senza ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana (L2.02.01.04) Restituzione primo flusso dati su esito immediato recapito posta raccomandata senza ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia (L2.02.01.05) Restituzione primo flusso dati su esito immediato recapito posta raccomandata senza ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto in Aree Extraurbane (L2.02.01.06)
	<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>		Recapito posta non raccomandata e plichi non imbustati in Area Metropolitana (L2.01.02.01) Recapito posta non raccomandata e plichi non imbustati sui Capoluoghi di Provincia (L2.01.02.02) Recapito posta non raccomandata e plichi non imbustati in Aree Extraurbane (L2.01.02.03)

segue Tabella P.18 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura SP2 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	Restituzione secondo flusso dati su esito post giacenza recapito posta raccomandata senza ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana (L2.02.01.07)
	Restituzione secondo flusso dati su esito post giacenza recapito posta raccomandata senza ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia (L2.02.01.08)
	Restituzione secondo flusso dati su esito post giacenza recapito posta raccomandata senza ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto in Area ExtraUrbane (L2.02.01.09)
	Restituzione primo flusso dati su esito immediato recapito posta raccomandata con ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana (L2.02.01.10)
	Restituzione primo flusso dati su esito immediato recapito posta raccomandata con ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia (L2.02.01.11)
	Restituzione primo flusso dati su esito immediato recapito posta raccomandata con ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto in Area ExtraUrbane (L2.02.01.12)
	Restituzione secondo flusso dati su esito post giacenza recapito posta raccomandata con ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto in Area Metropolitana (L2.02.01.13)
	Restituzione secondo flusso dati su esito post giacenza recapito posta raccomandata con ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto sui Capoluoghi di Provincia (L2.02.01.14)
	Restituzione secondo flusso dati su esito post giacenza recapito posta raccomandata con ricevuta di ritorno con servizi a valore aggiunto sulle Aree ExtraUrbane (L2.02.01.15)

Tabella P.19 - Struttura della vendor scorecard di IT Vendor Rating della fornitura PP1 per la macrocategoria Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b>	Piano dei fabbisogni Consegna del documento "Progetto Esecutivo" (CPE) e accuratezza Consegna del documento "Progetto esecutivo semplificato" (CPES) Recepimento delle modifiche e/o integrazioni sul "Progetto Esecutivo" (RPE) Consegna della reportistica (CREP) Consegna della reportistica ad hoc (CREPHI) Rapporto conclusivo Rispetto dei tempi del piano di migrazione approvato dall'Amministrazione (RTPM) Rispetto dei tempi del piano di attivazione approvato dall'Amministrazione (RTPA)	<b>Pcc - Qualità del contact center del fornitore</b>	Disponibilità call center multicanale - telefono, fax, email Tempo di attesa per parlare con l'operatore (TPAT) Chiamate perse (CTPS) Tempestività della presa in carico (TMPC) Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente (EFRP) Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza (GSTE) Rispetto dei tempi previsti per le operazioni sulla lista di distribuzione (GSTM) Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica (RTBC) Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di reset password (RTRP)
<b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b>	Rilascio in esercizio dei servizi PEL e PEC Gestione dei reclami/disservizi/segnalazioni (GRDS) Disponibilità complessiva del servizio di PEL (profilo base) - DIS 1 Disponibilità complessiva del servizio di PEL (profilo avanzato) - DIS 1 Disponibilità della componente di "e-mail archiving" del servizio di PEL - DIS 2 Tasso di messaggi (fino a 100 KB) consegnati in tempo all'interno del dominio di posta (TRM1) Servizio di PEL Tasso di messaggi consegnati in tempo all'interno del dominio di posta (TRM2) Servizio di PEL Disponibilità del servizio PEC - DIS 5 Indisponibilità del servizio PEC - ISS Servizi di supporto specialistico		
<b>P3 - Rispetto SLA assistenza e manutenzione</b>	Tempestività ripristino servizio di PEL (Profilo base) - TRF1 Tempestività ripristino del servizio PEL (Profilo avanzato) - TRF1 Tempestività ripristino componente "e-mail archiving" del servizio PEL - TRF2		

Tabella AR - Struttura delle vendor scorecard per le macrocategorie Administration e Relationship

Administration		Relationship	
Categoria	Requisiti di fornitura	Categoria	Requisiti di fornitura
<b>A1 - Rispetto adempimenti contrattuali</b>	Assenza di provvedimenti ostativi a contrarre con la PA - antimafia Regolarità contributiva Tracciabilità dei flussi finanziari Cauzione definitiva Certificazione ISO 9001 Nomina del Responsabile Esecuzione Contratto lato fornitore Responsabilità del trattamento dei dati personali	<b>R1 - Cura del cliente</b>	Qualità e adeguatezza al ruolo del personale tecnico Congruità del numero di risorse stafiate nei gruppi di lavoro Proattività nel passaggio di consegne Proattività nella soluzione dei problemi riscontrati Atteggiamento non conflittuale nella ricerca di soluzioni alle problematiche riscontrate Reattività rispetto alle esigenze e alle richieste dell'Amministrazione Soddisfazione, nel complesso, della relazione con il fornitore
<b>A2 - Qualità servizi supporto gestione contratto</b>	Regolarità e correttezza della fatturazione Quietanza fatture dal subappaltatore Cessione del credito Utilizzo degli strumenti di project & portfolio management della DCOD Qualità della documentazione a supporto gestione contratto		Rispetto di processi e procedure documentati Rispondenza dei Prodotti/Servizi erogati rispetto all'offerta Completezza e accuratezza della documentazione rilasciata Efficacia del trasferimento di know-how e della formazione erogata Applicazione di logiche/processi di miglioramento continuo
<b>A3 - Disponibilità risorse umane e strumentali</b>	Personale della fornitura inadeguato Turn over del personale Elenco nominativo personale del Gruppo di Lavoro Ricorso al subappalto	<b>R2 - Creazione valore per valore per INAIL</b>	Performance tecniche oltre i requisiti contrattuali (sogg.) Autonomia e proattività nell'individuazione e risoluzione di difetti/disservizi (sogg.) Qualità delle patch messe a disposizione dal fornitore e capacità di risolvere/mitigare le problematiche riscontrate (solo per forniture SW) Valore aggiunto determinato dalle caratteristiche nuove/aggiuntive (feature) dei prodotti/servizi (solo per forniture SW) Policy di supporto e manutenzione in linea con le aspettative (solo per forniture SW) Prodotti/servizi messi a disposizione utilizzati al meglio e con completezza da INAIL (solo per forniture SW)
		<b>R3 - Innovatività</b>	Proposta spontanea di idee e soluzioni innovative per migliorare le performance e/o ridurre i costi esercizio Adeguatezza flessibilità per adottare soluzioni innovative Capacità di introdurre idee innovative nel modello adottato per erogare il servizio

Tabella VF - Struttura della scorecard per il Vendor Feedback

## Performance

Categoria	Requisiti di fornitura	Requisiti di fornitura
<p><b>P1 - Pianificazione ed esecuzione attività</b></p>	<p>La DCOD riesce a raccogliere e interpretare correttamente le effettive esigenze degli utenti finali interni ed esterni?</p> <p>La DCOD è in grado di analizzare, indirizzare e supportare al meglio l'evoluzione dei processi di business dell'INAIL?</p> <p>La gestione della domanda (demand management) da parte della DCOD è efficace?</p> <p>La DCOD riesce a massimizzare il valore creato sfruttando al meglio le diverse opzioni/soluzioni di flessibilità previste dalla fornitura?</p> <p>La struttura organizzativa di DCOD e gli strumenti a supporto per la pianificazione e il monitoraggio delle attività (es. report sui livelli di servizio, SAL periodici) sono adeguati?</p> <p>La gestione dei rischi di progetto da parte di DCOD è adeguata?</p> <p>La DCOD rispetta i tempi previsti per gli iter di approvazione / richiesta di modifica (es. piani di qualità e piani di lavoro, interventi, collaudi, deliverable)?</p> <p>La DCOD è tempestiva nel rilascio della regolare esecuzione sulle attività svolte dal fornitore?</p> <p>La DCOD adotta modelli di governance adeguati per una gestione ottimale della fornitura?</p> <p>La governance e il coordinamento delle attività tra le diverse forniture (cross) da parte di DCOD sono adeguati?</p> <p>Sono posti in essere da DCOD adeguati strumenti e meccanismi di gestione delle interazioni operative tra i diversi Fornitori (es. procedure, metodologie standard, template, tool)?</p>	<p>I rilievi di non conformità o i verbali con esito negativo formalizzati dalla DCOD al fornitore sono stati pertinenti e giustificabili?</p> <p>Le penali eventualmente contestate e/o applicate da DCOD sono state pertinenti e giustificabili?</p>
<p><b>P2 - Conformità prodotti/servizi</b></p>	<p>La DCOD riesce a raccogliere e interpretare correttamente le effettive esigenze degli utenti finali interni ed esterni?</p> <p>Le caratteristiche tecniche e i livelli di servizio previsti sono adeguati rispetto alla specificità della fornitura in esame e alle esigenze di business?</p> <p>Le caratteristiche tecniche e i livelli di servizio previsti dalle forniture collegate alla fornitura in esame sono adeguati e coerenti?</p> <p>La documentazione e le informazioni tecniche messa a disposizione da DCOD al fornitore sono adeguate?</p> <p>La DCOD supporta e agevola le attività di "affiancamento e presa in carico" da parte del fornitore?</p> <p>La DCOD opera in modo tale da non ostacolare e/o ritardare il normale svolgimento delle attività del fornitore?</p> <p>La DCOD è in grado di scalare tempestivamente le criticità segnalate dal fornitore prima dell'insorgere di ulteriori problemi?</p>	<p>Il contratto consente l'introduzione di idee e soluzioni innovative?</p> <p>Lo schema di contratto adottato può essere definito come una best practice?</p> <p>Il termini e le condizioni contrattuali sono in linea con le specificità della fornitura?</p> <p>Il modello di pricing in uso è adeguato?</p> <p>I meccanismi incentivanti previsti da contratto sono adeguati per massimizzare le performance?</p> <p>Il contratto indirizza in modo completo e consistente gli aspetti prioritari dal punto di vista del fornitore?</p> <p>Il contratto è sufficientemente flessibile per supportare l'evoluzione delle esigenze di business?</p>
<b>Contract &amp; Administration</b>		
<p><b>C1 - Contract</b></p>	<p>La struttura della DCOD per la gestione amministrativa del Contratto è adeguata e accessibile?</p> <p>L'iter di autorizzazione al subappalto è rapido e snello?</p> <p>Il pagamento delle fatture è puntuale?</p> <p>Lo svincolo progressivo delle cauzioni avviene nei tempi previsti?</p> <p>L'iter di autorizzazione per la cessione del credito è adeguato?</p> <p>I processi amministrativi per la gestione del contratto sono adeguati?</p>	<p>I termini e le condizioni contrattuali sono in linea con le specificità della fornitura?</p> <p>Il modello di pricing in uso è adeguato?</p> <p>I meccanismi incentivanti previsti da contratto sono adeguati per massimizzare le performance?</p> <p>Il contratto indirizza in modo completo e consistente gli aspetti prioritari dal punto di vista del fornitore?</p> <p>La struttura della DCOD per la gestione amministrativa del Contratto è adeguata e accessibile?</p> <p>L'iter di autorizzazione al subappalto è rapido e snello?</p> <p>Il pagamento delle fatture è puntuale?</p> <p>Lo svincolo progressivo delle cauzioni avviene nei tempi previsti?</p> <p>L'iter di autorizzazione per la cessione del credito è adeguato?</p> <p>I processi amministrativi per la gestione del contratto sono adeguati?</p>
<p><b>C2 - Administration</b></p>		

Tabella VF - Struttura della scorecard per il Vendor Feedback

Relationship	Requisiti di fornitura
Categoria	<p>La DCOD mette a disposizione spazi e strumenti adeguati per lo svolgimento delle attività del fornitore?</p> <p>Il personale della DCOD coinvolto nelle attività contrattuali è adeguato al ruolo e congruo nel numero?</p> <p>Il personale della DCOD assume comportamenti adeguati nei confronti del fornitore?</p> <p>Il personale della DCOD richiede e tiene conto del punto di vista del fornitore durante lo svolgimento delle attività?</p> <p>Il personale della DCOD è sensibile alle problematiche segnalate dal fornitore?</p> <p>Il fornitore ha la possibilità di relazionarsi con il Management di DCOD?</p> <p>La DCOD ha un atteggiamento non conflittuale nel gestire la relazione con il fornitore?</p> <p>Il grado di fiducia e di apertura della DCOD nei confronti del fornitore è adeguato?</p> <p>Le valutazioni di customer satisfaction formulate dalla DCOD (se previsto) sono corrette e condivisibili?</p> <p>Nel complesso la relazione del fornitore con DCOD è soddisfacente?</p>
R1 - Cura del fornitore	
R2 - Administration	<p>La DCOD coinvolge e richiede il contributo del fornitore nella definizione dei propri obiettivi strategici di medio e lungo termine?</p> <p>Gli obiettivi strategici della DCOD sono stati chiaramente comunicati e condivisi con il fornitore?</p> <p>La comunicazione tra la DCOD e il fornitore è chiara, semplice ed efficace?</p> <p>Il fornitore è messo in condizione di generare valore per entrambe le parti?</p> <p>La DCOD si relaziona con il fornitore in un'ottica di partnership?</p>
R3 - Innovatività	<p>La DCOD stimola il fornitore a proporre soluzioni tecniche / servizi / progetti innovativi?</p> <p>La DCOD tiene conto delle idee innovative proposte dal fornitore?</p> <p>La DCOD coinvolge il fornitore nella realizzazione di nuove soluzioni / progetti innovativi?</p> <p>La DCOD coinvolge il fornitore nella definizione di strategie innovative per l'erogazione dei servizi agli utenti?</p>

**Allegato 2**

Figura 1. IT Vendor Rating: – Fornitura di Sviluppo Applicativo SA1 – Analisi dei tempi degli interventi di ciclo completo

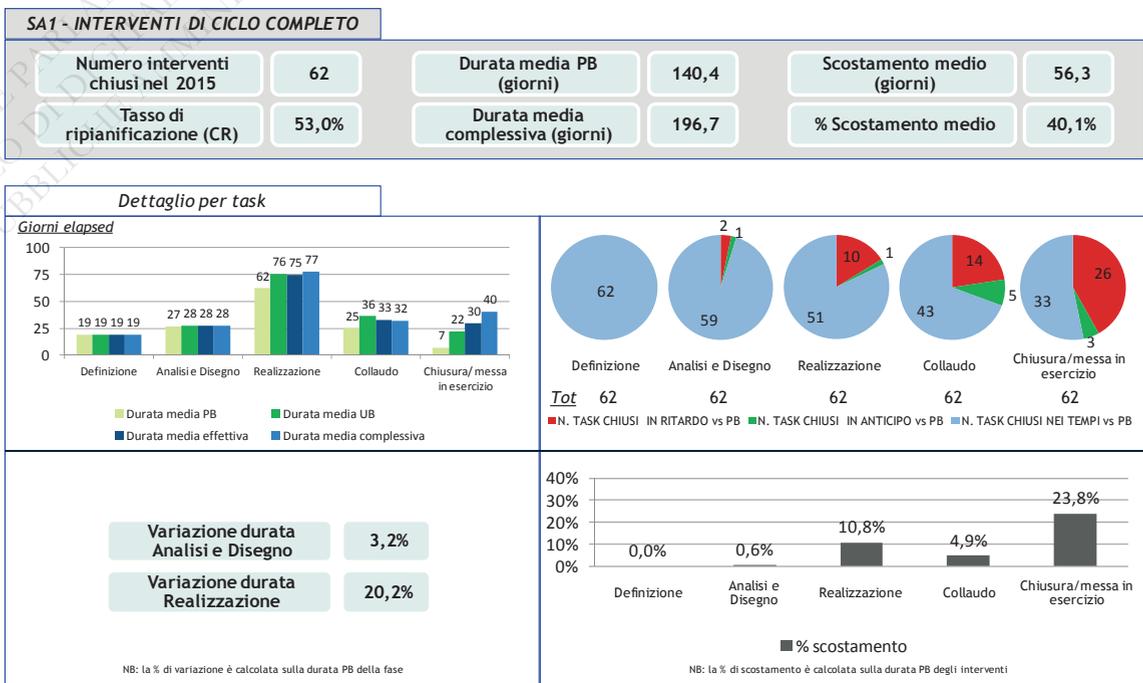


Figura 2. IT Vendor Rating: – Fornitura di Sviluppo Applicativo SA1 – Analisi dei tempi degli interventi di ciclo ridotto

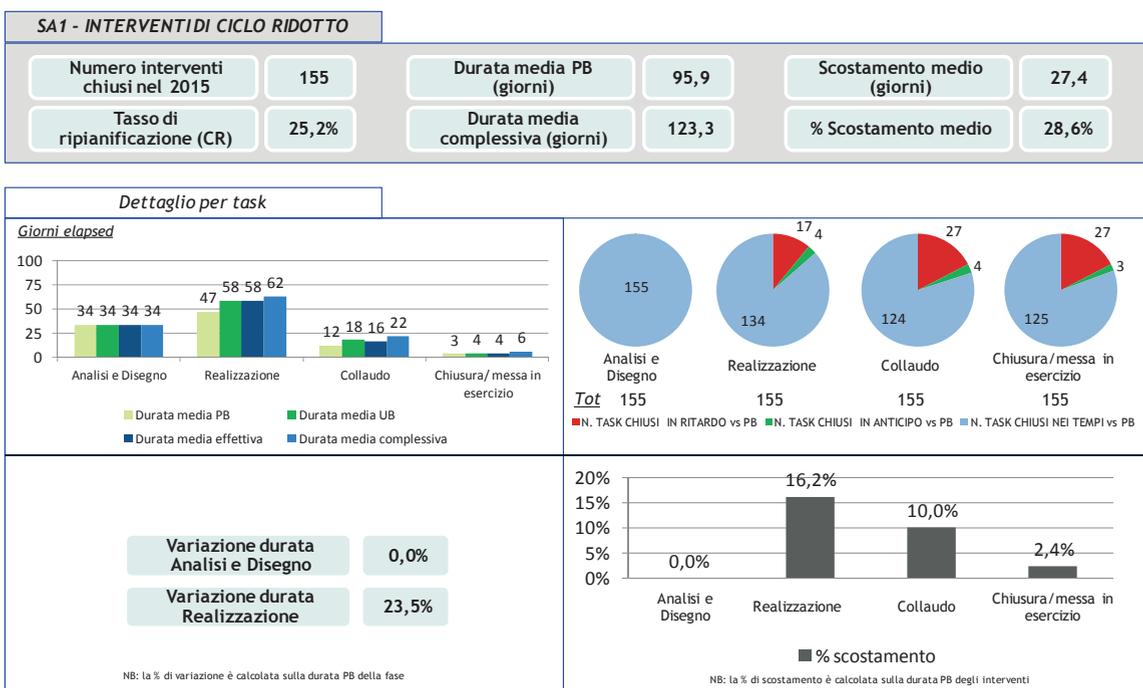


Figura 3. IT Vendor Rating: – Fornitura di Sviluppo Applicativo SA1 – Analisi dei tempi degli interventi di ciclo light o monofase

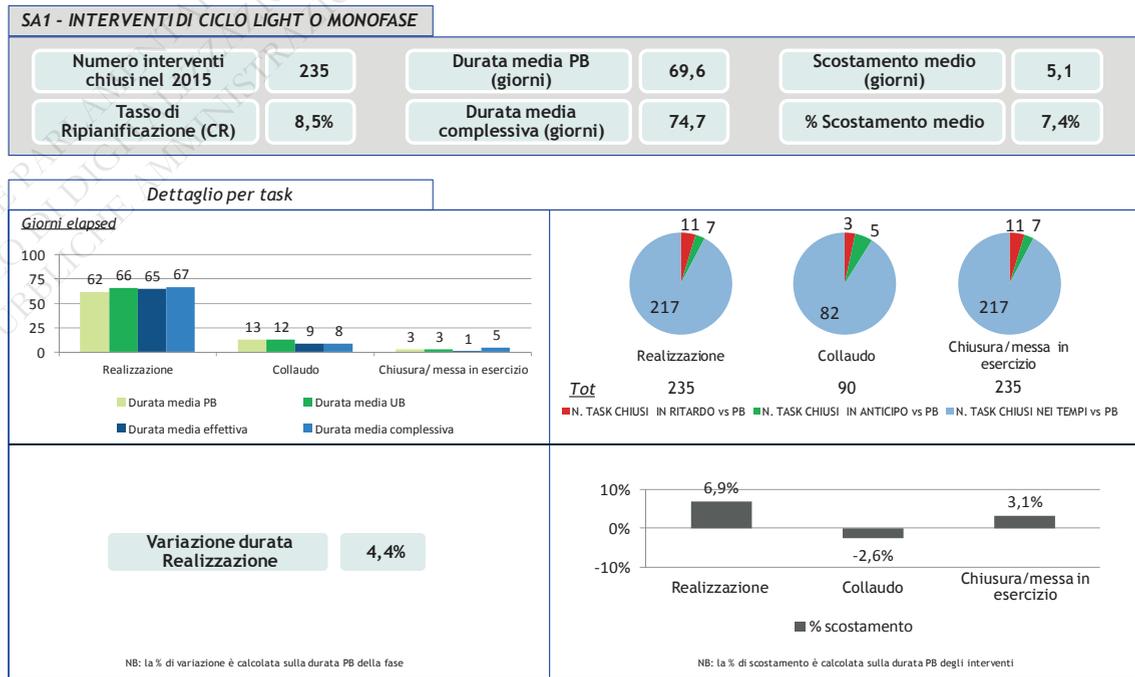


Figura 4. IT Vendor Rating: – Fornitura di Sviluppo Applicativo SA3 – Analisi dei tempi degli interventi di ciclo completo

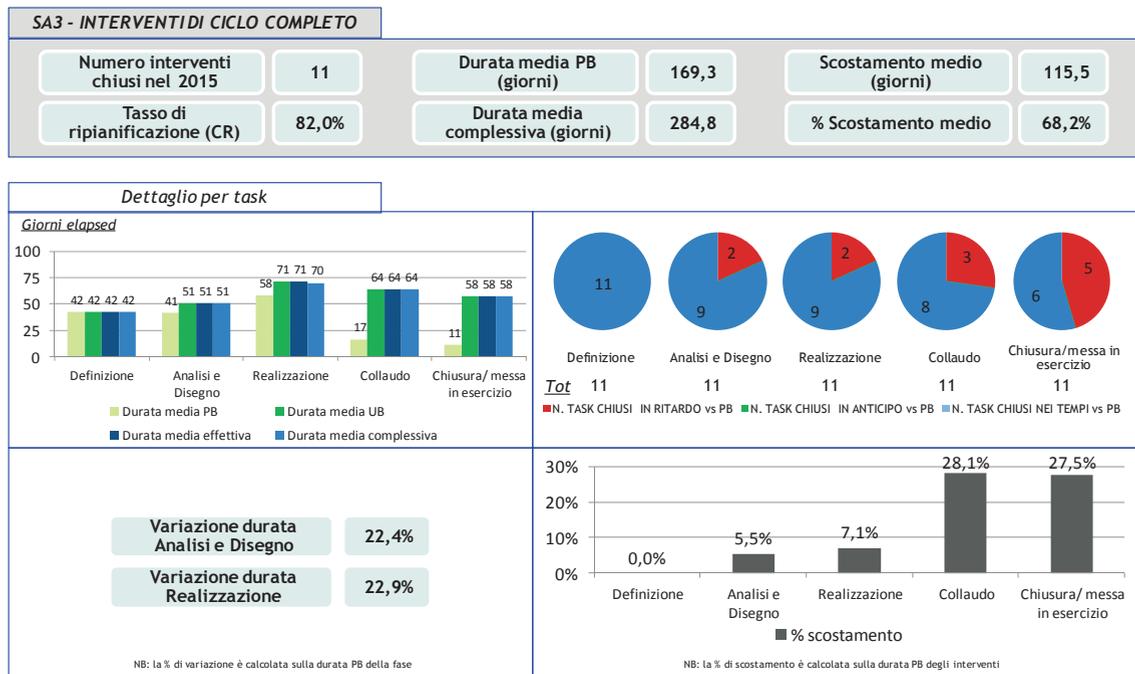


Figura 5. IT Vendor Rating: – Fornitura di Sviluppo Applicativo SA3 – Analisi dei tempi degli interventi di ciclo ridotto

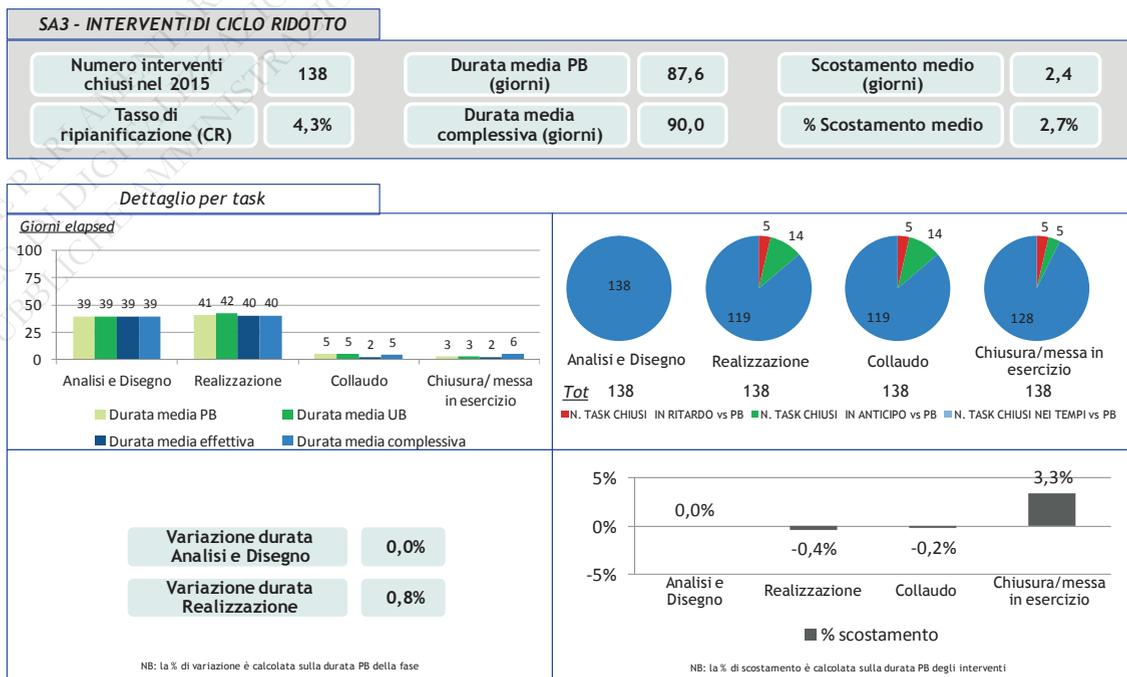
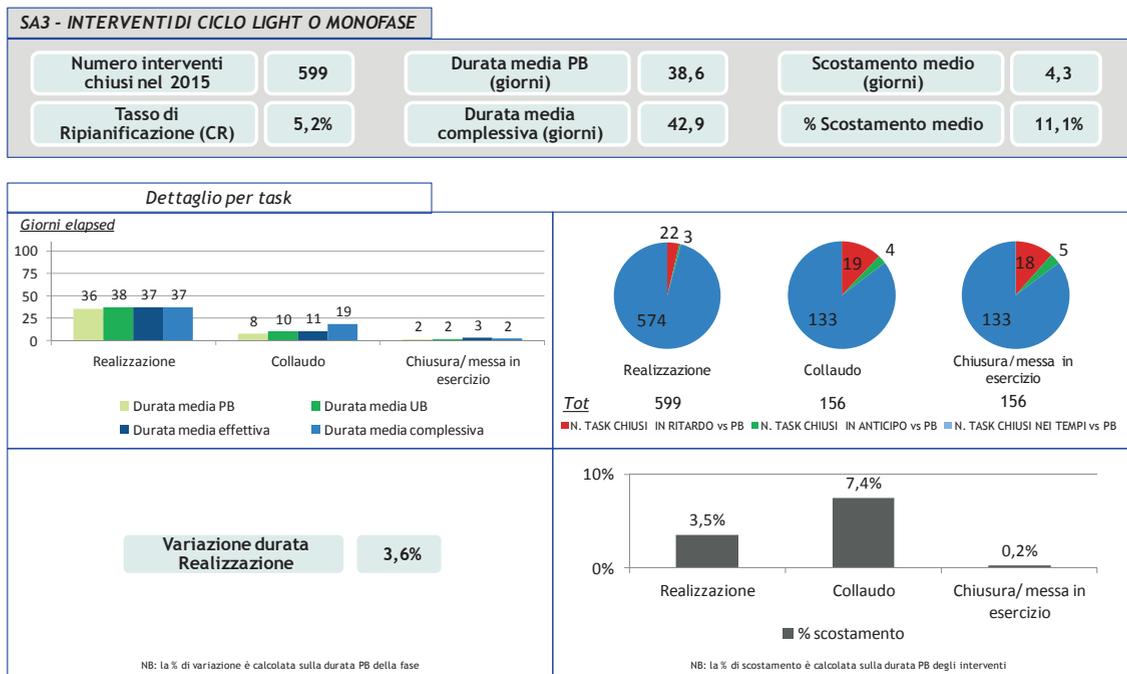


Figura 6. IT Vendor Rating: – Fornitura di Sviluppo Applicativo SA3 – Analisi dei tempi degli interventi di ciclo light o monofase



## I Quaderni di ricerca

- 1 - G. Ciriello, M. De Felice, R. Mosca, M. Veltroni, *Infortuni sul lavoro. Un modello di lettura (della numerosità) su "open data" dell'Inail.*
- 2 - L. Cortis, F. M. Fabiani, C. Ratti, L. Rossi, D. G. Svampa, C. Vitale, *Analisi e valutazione del comportamento dell'assorbitore di energia nei sistemi di arresto caduta con differenti masse di prova.*
- 3 - P. Rossi, *Danno biologico: monitoraggio, criticità e prospettive d'interesse medico-legale a dieci anni dall'introduzione della nuova disciplina.*
- 4 - M. De Felice, A. Goggiamani, R. Mosca, M. Veltroni, *Malattie professionali. Un modello di lettura (della numerosità) su "open data" dell'Inail.*
- 5 - L. Cortis, F. M. Fabiani, L. Rossi, D. G. Svampa, *Nuovi strumenti per la valutazione dello scivolamento e ribaltamento delle scale portatili.*
- 6 - L. Cortis, F. M. Fabiani, L. Rossi, D. G. Svampa, *Determinazione della resistenza caratteristica dei dispositivi di collegamento montante-traverso nei ponteggi metallici fissi di facciata.*
- 7 - S. Carruba, R. Grimaldi, M. Sparro, S. Tomasini, *Vendor Rating: il modello di valutazione delle forniture IT dell'INAIL*
- 8 - P. Agnello, S. M. Ansaldi, *Una proposta di ontologia per gli Open Data Inail sugli infortuni: dalla numerosità dei dati alla gestione della conoscenza*
- 9 - A. Alvino, A. Antonini, C. Delle Site, A. Di Loreto, F. Giacobbe, D. Lega, E. Pichini, M.A. Pierdominici, L. Ricciardi, A. Tonti, *Analisi delle cause di rottura di materiali metallici: esempi di applicazione.*
- 10 - L. Cortis, F. M. Fabiani, L. Rossi, D. G. Svampa, *Light workers e criticità dell'assorbitore di energia nei sistemi di arresto caduta.*









