APPENDICE 2
AL CAPITOLATO TECNICO

Contratto Applicativo del Sistema Informativo Gestionale del Gruppo ENAV - Presidio, MEV e conduzione tecnica e funzionale

Livelli di servizio della fornitura

ENAV S.p.A. - Via Salaria, 716 - 00138 Roma
Tel. +39 06 81661 - Cap. Soc. € 541.744.385,00 i.v. P.IVA 02152021008 Reg. Imp. Roma, C.F. e CCIAA 97016000586 - REA 965162 - www.enav.it

INDICE DEI CONTENUTI

1. Premessa 3
1.1 Revisione degli indicatori di qualità 3
2. Indicatori di qualità relativi agli obiettivi di sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa 3
2.1 IQ1 - Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo 3
2.2 IQ2 - Numero massimo di rilievi tollerati per obiettivo 5
2.3 IQ3 – Completezza della documentazione del modello dati 6
2.4 IQ4 – Qualità della documentazione dell'obiettivo 7
3. Indicatori qualità indicativi relativi al servizio di manutenzione correttiva 8
3.1 Tempestività di Ripristino dell'Operatività 8
3.1.1 IQ5 Tempestività di Ripristino dell'Operatività (Critica) 9
3.1.2 IQ6 Tempestività di Ripristino dell'Operatività (Alta) 10
3.1.3 IQ7 Tempestività di Ripristino dell'Operatività (Media) 11
3.1.4 IQ8 Tempestività di Ripristino dell'Operatività (Bassa) 12
3.2 IQ9 Case ricorsivi 13
4. Indicatori di qualità relativi al servizio di gestione della fornitura 14
4.1 IQ10 – Slittamento delle consegne del Piano di Lavoro 14
4.2 IQ11 Slittamento nella consegna dei deliverable 15
4.3 IQ12 Personale dei servizi di gestione inadeguato 16
4.4 IQ13 Turn over del Personale 17
4.5 IQ14 Aderenza delle Risorse Umane dichiarate in sede di offerta rispetto all'effettivo 18

1. Premessa

Di seguito sono elencati i requisiti minimi di qualità previsti per la fornitura. Il Fornitore è tenuto a inserire nel "Piano della Qualità" gli indicatori di qualità.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati da ENAV, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il "Piano della Qualità".

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli livelli di servizio e indicatori di qualità, fermi restando i requisiti di misura espressi per ciascuno, dovranno essere indicati nel Piano Generale del Servizio proposto dal Fornitore ed approvato da ENAV.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale, attraverso specifici deliverable periodici.

In conseguenza delle esigenze della fornitura, ENAV potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto l'utilizzo di ulteriori prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e metodologie rispetto a quelli definiti nel capitolato.

1.1 Revisione degli indicatori di qualità

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

ENAV ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

2. Indicatori di qualità relativi agli obiettivi di sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa

2.1 IQ1 - Slittamento nell'esecuzione dell'obiettivo

L'indicatore vuole valutare se la durata effettiva dell'obiettivo è maggiore rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata da ENAV, considerando la data di attivazione come la data di partenza per il calcolo della metrica.

Si valuta quindi lo slittamento della data di fine obiettivo (riportata nella Scheda di Progetto accettata da ENAV) rispetto alla data di accettazione dell'obiettivo riportata nell'ultima pianificazione.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Slittamento della fine effettiva dell'obiettivo (data di accettazione) rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione		
Unità di misura	Giorni	**Fonte dati**	Piano di lavoro data di accettazione
Periodo di osservazione	Durata dell'obiettivo	**Frequenza di misurazione**	Dopo il termine dell'obiettivo, e all'interno della rendicontazione trimestrale
Dati elementari da rilevare	• Data di accettazione (Data_accett) • Data di fine collaudo dell'ultima pianificazione (Data_pian_accett)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	Data_accett – Data_pian_accett		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	= 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'attribuzione di una penale pari ad €250,00 per ogni giorno di ritardo.		
Eccezioni	Nessuna		

ENAV S.p.A. - Via Salaria, 716 - 00138 Roma
Tel. +39 06 81661 - Cap. Soc. € 541.744.385,00 i.v. P.IVA 02152021008 Reg. Imp. Roma, C.F. e CCIAA 97016000586 - REA 965162 - www.enav.it

2.2 IQ2 - Numero massimo di rilievi tollerati per obiettivo

I rilievi (definiti come constatazioni di difetti del sw rispetto a quanto definito nei requisiti approvati da ENAV, del singolo intervento di sviluppo) conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al fornitore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile del contratto o dai responsabili di progetto e/o di servizio di ENAV.

Il numero di rilievi tollerati dall'obiettivo è in relazione alle soglie che sono differenziate per classe di rischio, e poi per numero di Punti Funzione o Giorni Persona dell'obiettivo.

Caratteristica	Efficacia	**Sottocaratteristica**	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo	**Fonte dati**	Lettere/a di rilievo
Periodo di osservazione	Durata dell'obiettivo	**Frequenza di misurazione**	Al termine dell'obiettivo e all'interno della rendicontazione trimestrale
Dati elementari da rilevare	• Numero di Rilievi emessi sull'obiettivo (Nrilievi_Obiettivo)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante la durata dell'obiettivo ed inseriti nelle lettere/a di rilievo		
Formula	N° rilievi_Obiettivo		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	<= 2 se intervento di sviluppo >= 1 <= 7gg/u (*Manutenzione Migliorativa o Piccole Evolutive*) <= 4 se intervento di sviluppo > 7 gg/u (*Evolutive*)		
Azioni contrattuali	Si applicheranno penali pari a • 2% del corrispettivo dell'obiettivo oggetto di rilievo per ciascuno dei primi 3 (tre) rilievi oltre il valore di soglia • 6% del corrispettivo dell'obiettivo oggetto di rilievi per ogni successivo rilievo		
Eccezioni	Nessuna		

2.3 IQ3 – Completezza della documentazione del modello dati

Caratteristica	Funzionalità	**Sottocaratteristica**	Accuratezza
Aspetto da valutare	Completezza della documentazione del modello dati		
Unità di misura	Punto percentuale	**Fonte dati**	Erwin o analoghi
Periodo di osservazione	La durata della fase di analisi dell'obiettivo	**Frequenza di misurazione**	Una volta (Al termine del periodo di osservazione)
Dati elementari da rilevare	• Numero di oggetti del modello dati senza anomalie (Nogg_modello_ok) • Numero di oggetti del modello dati (Nogg_modello)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli oggetti del modello dati (fine analisi)		
Formula	(N ogg_modello_ok / N ogg_modello) * 100		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: • per difetto se la prima cifra decimale è ≤0,5 • per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	≥ 95 %		
Azioni contrattuali	Rilievo sull'obiettivo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

ENAV S.p.A. - Via Salaria, 716 - 00138 Roma
Tel. +39 06 81661 - Cap. Soc. € 541.744.385,00 i.v. P.IVA 02152021008 Reg. Imp. Roma, C.F. e CCIAA 97016000586 - REA 965162 - www.enav.it

2.4 IQ4 – Qualità della documentazione dell'obiettivo

Caratteristica	Funzionalità	**Sottocaratteristica**	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Qualità della documentazione prodotta per l'obiettivo valutata confrontando il numero di documenti rielaborati a seguito di Rilievi con il numero di documenti consegnati		
Unità di misura	Punto percentuale	**Fonte dati**	Lettere di consegna della documentazione Lettere di rilievo Lettere di approvazione
Periodo di osservazione	La durata dell'obiettivo	**Frequenza di misurazione**	Al termine dell'obiettivo, all'interno della rendicontazione trimestrale
Dati elementari da rilevare	• Numero di rilievi all'interno dei documenti consegnati (N_documenti_rilievi) • Numero totale di documenti consegnati per l'obiettivo (Totale_documenti)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i documenti consegnati per l'obiettivo, ivi inclusi i piani della qualità specifici		
Formula	(N_documenti_rilievi /Totale_documenti) *100		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: • per difetto se la prima cifra decimale è ≤0,5 • per eccesso se la prima cifra decimale è > 0,5		
Valore di soglia	≤ 10%		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'attribuzione di una penale pari ad €250,00 per ogni punto percentuale oltre il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna.		

3. Indicatori qualità indicativi relativi al servizio di manutenzione correttiva

3.1 Tempestività di Ripristino dell'Operatività

Gli interventi di manutenzione correttiva (rientrano nel conteggio della metrica anche gli interventi che saranno eseguiti nel periodo di garanzia) effettuati a fronte di malfunzionamenti dovuti al software applicativo, hanno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.
Con gli indicatori definiti di seguito si misura il tempo eccedente le soglie assegnate impiegato dal Fornitore per la risoluzione dei malfunzionamenti.
Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.
I "malfunzionamenti" sono impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che sono svolti durante l'attività dell'utente.

La categoria di malfunzionamento sarà assegnata da ENAV.

La categoria dei malfunzionamenti rilevati in esercizio è così definita:

- **Critica**: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso bloccante dell'applicazione o di una o più funzioni";
- **Alta**: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)";
- **Media**: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altre modalità "operative" ed i malfunzionamenti di tipo marginale;
- **Bassa**: "sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati".

3.1.1 IQ5 Tempestività di Ripristino dell'Operatività (Critica)

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria "Critica"		
Unità di misura	Ore / Minuti	**Fonte dati**	Remedy
Periodo di osservazione	Il trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione] (inizio) • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (termine) • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1 (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO) • Numero totale di segnalazioni di categoria 1 chiuse (tot_ctg1) • Numero totale di segnalazioni di categoria 1 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO, maggiore di **4 ore** (Tot_ctg1_NoOk)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di osservazione effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 1 rilevati in esercizio		
Formule	(Tot_ctg1_NoOk / tot_ctg1) * 100 dove per ciascuna segnalazione il tempo di risoluzione è dato da: (Termine – Inizio) - TRO		
Regole di Arrotondamento	I minuti vanno arrotondati all'ora per difetto se inferiori a 30 ed all'ora per eccesso se maggiori di 30		
Valore di soglia	99 %		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia si prevede applicazione di penale pari a: • 0,1% del corrispettivo del canone triennale per ciascuno dei primi 5 (cinque) punti percentuali che si discostano dal valore di soglia • 0,3% del corrispettivo del canone triennale per ogni successivo punto percentuale		

Eccezioni	Nessuna

3.1.2 IQ6 Tempestività di Ripristino dell'Operatività (Alta)

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria "Alta"		
Unità di misura	Ore / minuti	**Fonte dati**	Remedy
Periodo di osservazione	Il trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione] (inizio) • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (termine) • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 2 (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO) • Numero totale di segnalazioni di categoria 2 chiuse (tot_ctg2) • Numero totale di segnalazioni di categoria 2 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO, maggiore di **6 ore** (Tot_ctg2_NoOk)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di osservazione effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 2 rilevati in esercizio		
Formule	(Tot_ctg2_NoOk / tot_ctg2) * 100 dove per ciascuna segnalazione il tempo di risoluzione è dato da: (Termine – Inizio) - TRO		
Regole di arrotondamento	I minuti vanno arrotondati all'ora per difetto se inferiori a 30 ed all'ora per eccesso se maggiori di 30		

Valore di soglia	99 %
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia si prevede applicazione di penale pari a: • 0,1% del corrispettivo del canone triennale per ciascuno dei primi 5 (cinque) punti percentuali che si discostano valore di soglia • 0,3% del corrispettivo del canone triennale per ogni successivo punto percentuale
Eccezioni	Nessuna

3.1.3 IQ7 Tempestività di Ripristino dell'Operatività (Media)

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria "Media"		
Unità di misura	Minuti lavorativi	**Fonte dati**	Remedy
Periodo di osservazione	Il trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 3: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione] (inizio) • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (termine) • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 3 (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO) • Numero totale di segnalazioni di categoria 3 chiuse (tot_ctg3) • Numero totale di segnalazioni di categoria 3 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO, maggiore di **8 ore** (Tot_ctg3_NoOk)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di osservazione effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 3 rilevati in esercizio		

Formule	(Tot_ctg3_NoOk / tot_ctg3) * 100 dove per ciascuna segnalazione il tempo di risoluzione è dato da: (Termine – Inizio) - TRO
Regole di Arrotondamento	I minuti vanno arrotondati all'ora per difetto se inferiori a 30 ed all'ora per eccesso se maggiori di 30
Valore di soglia	95 %
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia si prevede applicazione di penale pari a: • 0,1% del corrispettivo del canone triennale per ciascuno dei primi 5 (cinque) punti percentuali oltre il valore di soglia • 0,3% del corrispettivo del canone triennale per ogni successivo punto percentuale
Eccezioni	Nessuna

3.1.4 IQ8 Tempestività di Ripristino dell'Operatività (Bassa)

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria "Bassa"		
Unità di misura	Ore / minuti	**Fonte dati**	Remedy
Periodo di osservazione	Il trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di categoria 4: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [fase attivazione] (inizio) • Termine della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 4: Data, ora e minuti fine esecuzione [fase esecuzione] (termine) • Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 4 (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO) • Numero totale di segnalazioni di categoria 4 chiuse (tot_ctg4) • Numero totale di segnalazioni di categoria 4 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO, maggiore di **16 ore** (Tot_ctg4_NoOk)		

Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di osservazione effettuate a fronte di malfunzionamenti di categoria 4 rilevati in esercizio
Formule	(Tot_ctg4_NoOk / tot_ctg4) * 100 dove per ciascuna segnalazione il tempo di risoluzione è dato da: (Termine – Inizio) - TRO
Regole di arrotondamento	I minuti vanno arrotondati all'ora per difetto se inferiori a 30 ed all'ora per eccesso se maggiori di 30
Valore di soglia	95 %
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia si prevede l'applicazione di penale pari a: • 0,1% del corrispettivo del canone triennale per ciascuno dei primi 5 (cinque) punti percentuali oltre il valore di soglia • 0,3% del corrispettivo del canone triennale per ogni successivo punto percentuale
Eccezioni	Nessuna

3.2 IQ9 Case ricorsivi

Caratteristica	Affidabilità	**Sottocaratteristica**	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva ricorsivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento		
Unità di misura	Case recidivi	**Fonte dati**	Remedy
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati tramite Trouble Ticketing sullo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento (Ncase_ricorsivi)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	Ncase_ricorsivi		

Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	< 2
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di una penale pari a € 3.000,00 per ogni punto oltre al valore di soglia.
Eccezioni	Nessuna

4. Indicatori di qualità relativi al servizio di gestione della fornitura

4.1 IQ10 – Slittamento delle consegne del Piano di Lavoro

L'indicatore si applica alla consegna dei Piano di lavoro relativo a tutti i servizi oggetto della fornitura, compresi i servizi di affiancamento e gli strumenti/soluzioni/migliorie di cui all'Offerta tecnica.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto del tempo di consegna/riconsegna dei piani di lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	**Fonte dati**	• Contratto • Lettera di consegna del Piano di Lavoro, • Lettera di Rilievo sul Piano di Lavoro
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	• Data prevista consegna/riconsegna del singolo piano di lavoro ($data_prev_j$) • Data effettiva consegna/riconsegna del singolo piano di lavoro ($data_eff_j$) • Numero totale di consegne di Piano di Lavoro eseguite nel periodo di osservazione (Tconsegne_pdl)		

Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne/riconsegne di piano di lavoro eseguite nel periodo di osservazione
Formula	$\sum_{i=1}^{Totale_consegne} data_eff_i - data_prev_i$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	<= 5
Azioni contrattuali	Il caso di non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale di €1.000,00 per ogni giorno di ritardo
Eccezioni	Nessuna

4.2 IQ11 Slittamento nella consegna dei deliverable

L'indicatore si applica alla consegna dei deliverable previsti per i servizi oggetto della fornitura, compresi i servizi di affiancamento e le soluzioni/strumenti/migliorie di cui all'Offerta tecnica. Si precisa che non vanno conteggiati i Piani di lavoro ed il Piano della Qualità generale.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna dei deliverable rispetto alla data prevista nel Piano di lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	**Fonte dati**	• Contratto • Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable • Lettera di Rilievo
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale

Dati elementari da rilevare	• Data prevista di consegna di un deliverable ($data_prev_j$) • Data effettiva di consegna di un deliverable ($data_eff_j$) • Numero totale di deliverable dei servizi contrattuali consegnati nel periodo di osservazione (Totale_consegne)
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable eseguite nel periodo di osservazione
Formula	Totale_consegne $\sum_{i=1} data_eff_i - data_prev_i$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	<= 5 giorni lavorativi
Azioni contrattuali	Il caso di non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale di €250,00 per ogni giorno di ritardo.
Eccezioni	Nessuna

4.3 IQ12 Personale dei servizi di gestione inadeguato

Questo indicatore va rilevato per ciascuna item di servizio.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta di ENAV S.p.A.		
Unità di misura	Risorse inadeguate	**Fonte dati**	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta di ENAV S.p.A. (Nrisorse_inadeg)		

Regole di campionamento	Nessuna
Formula	Nrisorse_inadeg
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	= 0
Azioni contrattuali	Il caso di non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale di €2.000,00 per ogni risorsa considerata inadeguata.
Eccezioni	Nessuna

4.4 IQ13 Turn over del Personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore, di risorse che si occupano delle attività di gestione e di consulenza o che ricoprono ruoli di interfaccia verso ENAV S.p.A. (inclusi i capi progetto che il Fornitore intende impiegare sulle attività svolte a modalità progettuale) o dei referenti contrattuali o del responsabile unico delle attività contrattuali.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	**Fonte dati**	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (Nrisorse_sostituite)		

Regole di campionamento	Nessuna
Formula	Nrisorse_sostituite
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	<=3
Azioni contrattuali	Il caso di non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale di €2.000,00 per ogni risorsa sostituita su iniziativa del fornitore.
Eccezioni	Nessuna

4.5 IQ14 Aderenza delle Risorse Umane dichiarate in sede di offerta rispetto all'effettivo

Questo indicatore è applicabile a tutti servizi.

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Adeguatezza del team proposto: numero di professionisti inseriti nei team predisposti dal Fornitore per l'erogazione dei servizi rispetto al numero di curriculum presentati in sede di gara		
Unità di misura	Punto percentuale	**Fonte dati**	Relazione Tecnica; Documentazione di Gara, Piano di Lavoro, Consuntivo Attività (Rendiconto Risorse), curriculum
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Semestrale

Dati elementari da rilevare	Numero di risorse presenti nei servizi con curriculum presentato in sede di erogazione del servizio; (Nrisorse_servizio_offerta) Numero di risorse con curriculum presentato in sede di gara (Ntotale_risorse_offerta)
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse il cui curriculum è stato richiesto in sede di offerta
Formula	(Nrisorse_servizio_offerta / Ntotale_risorse_offerta) *100
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: • per difetto se la prima cifra decimale è ≤5 • per eccesso se la prima cifra decimale è > 5
Valore di soglia	≥ 90%
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia si prevede una penale pari a € 1.000,00 per ogni punto percentuale che si discosta dal valore di soglia.
Eccezioni	Nel caso la risorsa richiesta dovesse avere uno skill riconducibile a quelli riportati nell'Offerta Tecnica si dovrà segnalare al richiedente sia la risorsa riportata in Offerta che la persona che si propone in alternativa, se in possesso anche di skill più adeguati. In caso di accordo, formalizzato attraverso le modalità già in uso (Es. e-mail, verbali, Piani di lavoro, ecc…) la risorsa non va conteggiata nell'indicatore.