

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di Qualità

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

Versione 1 - 2016 <da eliminare prima della pubblicazione>

Classificazione del documento: ~~Consip internal~~ ~~<ovvero>~~ Consip Confidential ~~<ovvero>~~ Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento del servizio di supporto specialistico per la gestione di percorsi di sviluppo del potenziale e della leadership per il personale SOGEI". ID Sigef 1864 - CIG 6991083831

Appendice 2 – Indicatori di Qualità



INDICE

1	INTRODUZIONE	3
1.1	Acronimi e definizioni	3
2	INDICATORI DI QUALITÀ	4
2.1	SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	4
2.2	RCGL – Rispetto della composizione del gruppo di lavoro	5
2.3	PFI – Personale della fornitura inadeguato	6
2.4	TOPE1 – Turn over del personale impiegato nei servizi di valutazione del potenziale, assessment, counselling, coaching	7
2.5	TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione di personale	8
3	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	9



1 INTRODUZIONE

Il presente documento rappresenta una appendice del Capitolato tecnico della “Gara per l’affidamento del servizio di supporto specialistico per la gestione di percorsi di sviluppo del potenziale e della leadership per il personale SOGEI”.

Esso descrive gli indicatori di qualità/livelli di servizio definiti per il servizio sopra richiamato.

Ogni indicatore è descritto da una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l’indicatore fa riferimento,
- la metrica e l’unità di misura con cui misurare,
- l’indicatore, i dati elementari da rilevare per la misura,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l’indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell’indicatore,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi ovvero le soglie minime di qualità associate a ciascun l’indicatore,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi (azioni correttive, procedure di escalation, penali, ecc.),
- le possibili eccezioni da considerare nell’uso dell’indicatore (ad esempio l’indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all’esercizio di un servizio).

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

1.1 Acronimi e definizioni

Indicatore della qualità	Informazione associata ad una determinata caratteristica di un’attività/prodotto della fornitura ritenuta rilevante ai fini della misurazione della qualità nel tempo, da riferire a valori soglia (obiettivi) prefissati, utile per una corretta assunzione di decisioni nell’ambito della gestione contrattuale
Comunicazioni	Con il termine comunicazione si fa riferimento a qualsiasi informazione/avviso/notificazione attuata per il tramite di diversi supporti (es. e-mail, lettera, fax) se non diversamente specificato nel capitolato o fra le parti



2 INDICATORI DI QUALITÀ

2.1 SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto

L'indicatore di qualità riguarda tutti gli output/prodotti previsti nell'erogazione del servizio.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna dei output/prodotti rispetto alla data prevista nel Contratto, nel Piano di lavoro o nei documenti contrattuali		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Comunicazione di consegna di output/prodotti Comunicazione di Rilievo
Periodo di riferimento	Bimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	Per ciascun deliverable/output: <ul style="list-style-type: none">• Data prevista di consegna (data_prev)• Data effettiva di consegna (data_eff)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$SLCP_{(deliverable)} = Data_eff_{(deliverable)} - Data_prev_{(deliverable)}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia (cfr. Contratto parte speciale Art. 14S,)		
Eccezioni	Nessuna		



2.2 RCGL – Rispetto della composizione del gruppo di lavoro

L'indicatore di qualità misura l'aderenza della composizione (numero, mix, seniority) del gruppo di risorse professionali effettivamente impiegate nelle diverse attività del progetto al gruppo di lavoro proposto in offerta tecnica.

Si precisa che l'indicatore di qualità va rilevato all'avvio del contratto e successivamente con frequenza bimestrale.

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Rispondenza del gruppo di lavoro
Aspetto da valutare	Aderenza della composizione del gruppo di risorse professionali effettivamente impiegate nel progetto al gruppo di lavoro proposto in offerta tecnica		
Unità di misura	Numero risorse	Fonte dati	Offerta tecnica Contratto Piano di lavoro (incluso quello iniziale) Consuntivo attività/Rendiconto risorse CV Comunicazione di Rilievo
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero risorse per profilo e seniority presenti in offerta sulle diverse attività• Numero risorse per profilo e seniority effettivamente impiegate nel progetto sulle diverse attività• Mix risorse per profilo e seniority presenti in offerta sulle diverse attività• Mix risorse per profilo e seniority staffate sul progetto sulle diverse attività		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse impiegate sulle attività di progetto		
Formula	$RCGL = \frac{\text{Numero scostamenti rilevati fra le risorse presenti in offerta e quelle effettivamente impiegate nel progetto (in termini di numero risorse e mix risorse)}}{\text{Numero risorse presenti in offerta}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia (cfr. Contratto parte speciale Art. 14S,)		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 PFI – Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione del servizio, compresi i responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché ritenute inadeguate, su richiesta di SOGEI		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	Offerta tecnica Contratto Piano di lavoro (incluso quello iniziale) Consuntivo attività/Rendiconto risorse CV Comunicazione di Rilievo
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite su richiesta di SOGEI (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia (cfr. Contratto parte speciale Art. 14S).		
Eccezioni	Nessuna		



2.4 TOPE1 – Turn over del personale impiegato nei servizi di valutazione del potenziale, assessment, counselling, coaching

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore, di risorse che ricoprono ruoli di interfaccia verso SOGEI rispetto alle attività di valutazione del potenziale, assessment, counselling, coaching nonché il responsabile di progetto o il responsabile contrattuale.

Le sostituzioni considerate ai fini del presente indicatore sono al netto delle sostituzioni dovute a cause di forza maggiore.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore per l'esecuzione dei servizi di valutazione del potenziale, assessment, counselling, coaching.		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	Offerta tecnica Contratto Piano di lavoro (incluso quello iniziale) Consuntivo attività/Rendiconto risorse CV Comunicazione di Rilievo
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore nell'ambito dell'esecuzione dei servizi di valutazione del potenziale, assessment, counselling, coaching (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOPE1 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia (cfr. Contratto parte speciale Art. 14 S)		
Eccezioni	Nessuna		



2.5 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione di personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura compreso il Responsabile di Progetto ed il Responsabile della fornitura a seguito di richiesta di SOGEI.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di SOGEI e l’inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Offerta tecnica Contratto Piano di lavoro (incluso quello iniziale) Consuntivo attività/Rendiconto risorse CV Comunicazione di Rilievo
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa come risulta dal contratto (<i>Data_prevista_risorsa</i>)Data effettiva per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa (<i>Data_effettiva_risorsa</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta di SOGEI		
Formula	$TISP = Data_effettiva_risorsa - Data_prevista_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0 (sia in caso di inserimento che in caso di sostituzione)		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia (cfr. Contratto parte speciale Art. 14 S)		
Eccezioni	Nessuna		



3 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali	Note
	Penale	
SLCP – Slittamento della consegna di un prodotto	X	
RCGL – Rispetto della composizione del gruppo di lavoro	X	
PFI – Personale della fornitura inadeguato	X	
TOPE1 – Turn over del personale impiegato nei servizi di assessment, counselling, coaching	X	
TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione di personale	X	