

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO
INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA



INDICE

1.	QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	3
2.	INDICATORI DI QUALITÀ	4
2.1.	IQ01 - Personale della fornitura inadeguato	4
2.2.	IQ02 - Turn over del personale	5
2.3.	IQ03 - Tempestività nella sostituzione di personale	6
2.4.	IQ04 - Disponibilità di risorse aggiuntive	7
2.5.	IQ05 - Tempestività nella consegna dei prodotti della fornitura	8
2.6.	IQ06 - Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici	9



1. QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Nella matrice seguente è riportata la corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Inoltre, si fornisce indicazione (IP) di quali indicatori concorreranno al calcolo della parte della quota sospesa relativa agli obiettivi di qualità del servizio erogato (10%).

Indicatori di qualità		Azione contrattuale		
		Penale	IP	Verifica conformità
IQ01	Personale della fornitura inadeguato	X		
IQ02	Turn over del personale	X		
IQ03	Tempestività nella sostituzione di personale	X		
IQ04	Disponibilità di risorse aggiuntive	X		
IQ05	Tempestività nella consegna dei prodotti della fornitura		X	X
IQ06	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici		X	X



2. INDICATORI DI QUALITÀ

2.1. IQ01 - Personale della fornitura inadeguato

Con questo indicatore si misurano le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura ritenute inadeguate da Consip di cui si dispone la sostituzione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Consip.		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Annuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite per ogni anno della fornitura su richiesta della Consip (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ01 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



2.2. IQ02 - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa dell'Aggiudicatario e autorizzate dalla Consip, delle risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa dell'Aggiudicatario.		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Annuale	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite per ogni anno della fornitura su iniziativa dell'Aggiudicatario (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



2.3. IQ03 - Tempestività nella sostituzione di personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Sostituzione di una nuova risorsa: tempo trascorso tra la richiesta/autorizzazione di Consip e l'inserimento della risorsa.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	E-mail, verbali, Piano di lavoro, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse)
Periodo di osservazione	Semestrale	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data della Richiesta/Autorizzazione di una nuova risorsa¹ (<i>Data_rich_risorsa</i>)Data di Inserimento della nuova risorsa (<i>Data_inser_risorsa</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse sostituite nel periodo di osservazione a seguito di una richiesta/autorizzazione della Consip.		
Formula	$IQ03 = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ03 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per data richiesta inserimento risorsa si intende la data in cui Consip dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta ne richiede l'inserimento nel team.



2.4. IQ04 - Disponibilità di risorse aggiuntive

Con questo indicatore si misura la disponibilità all'inserimento di risorse aggiuntive nella fornitura a fronte di picchi lavorativi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro 2 settimane dalla richiesta.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro/SAL
Periodo di osservazione	Semestrale	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di risorse effettivamente allocate entro 2 settimane dalla richiesta (<i>Nrisorse_all</i>)Numero delle risorse richieste nel periodo di rilevazione (<i>Nrisorse_rich</i>)²		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di risorse aggiuntive e tutte le allocazioni effettive per la gestione delle attività di picco del periodo di riferimento.		
Formula	$IQ04 = \frac{Nrisorse_all}{Nrisorse_rich} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ04 = 100%		
Azioni contrattuali	Penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

² Il numero massimo di risorse aggiuntive richieste da allocare in ogni semestre è pari a 4 unità.



2.5. IQ05 - Tempestività nella consegna dei prodotti della fornitura

Con questo indicatore si conteggiano i prodotti consegnati nei tempi previsti dall'ultimo piano di lavoro, rispetto al numero totale di documenti consegnati.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Prodotti consegnati entro i tempi previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di osservazione	Semestrale	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di prodotti consegnati entro i tempi previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato (<i>Nprodotti_neitempi</i>)Numero totale di prodotti previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato (<i>Nprodotti</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = \frac{Nprodotti_neitempi}{Nprodotti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5		
Valore di soglia	IQ05 = 95%		
Azioni contrattuali	Previsto il rilascio della quota sospesa nel caso in cui $IQ05 \geq 95\%$.		
Eccezioni	Nessuna		



2.6. IQ06 - Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici

Con questo indicatore si misura la quantità di prodotti consegnati, secondo quanto previsto dal piano di lavoro della fornitura, non affetti da rilievi critici e, pertanto, accettati da Consip; con "rilievi critici" si intendono i rilievi che impediscono l'approvazione finale di un prodotto o la sua fruizione (ad es., il non rispetto completo dei requisiti stabiliti in fase di definizione dell'intervento, mancanza della trattazione di un argomento previsto).

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere/email/verbali di approvazione o di non approvazione di prodotti
Periodo di osservazione	Semestrale	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di prodotti consegnati/riconsegnati non affetti da rilievi critici (<i>Nprodotti_no_rc</i>)Numero di prodotti consegnati/riconsegnati (<i>Nprodotti</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i prodotti previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato.		
Formula	$IQ06 = \frac{Nprodotti_no_rc}{Nprodotti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5		
Valore di soglia	IQ06 = 95%		
Azioni contrattuali	Previsto il rilascio della quota sospesa nel caso in cui $IQ06 \geq 95\%$.		
Eccezioni	Nessuna.		