

## **APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **INDICATORI DI QUALITA'**

# **GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MONITORAGGIO SULL'ESECUZIONE DEI CONTRATTI ICT DI INAIL - ID 1771**



## INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. RIEPILOGO DEGLI INDICATORI DI QUALITA' .....	4
3. INDICATORI DI QUALITA' .....	5
3.1 IQ01 - Rispetto di una scadenza contrattuale .....	5
3.2 IQ02 - Qualità della documentazione prodotta .....	6
3.3 IQ03 - Completezza dei documenti presenti nella BIM .....	7
3.4 IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto .....	8
3.5 IQ05 - Turn over del personale.....	9
3.6 IQ06 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura .....	10
3.7 IQ07 – Soddisfazione dell'utente.....	11



## 1. PREMESSA

Il presente documento descrive il livello di qualità minimo atteso nell'erogazione dei servizi attraverso la definizione degli indicatori di qualità e le azioni contrattuali da applicare nel caso di non rispetto dei valori soglia.

Ogni indicatore di qualità è descritto con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento;
- la metrica e l'unità di misura da utilizzare per la rilevazione;
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore;
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore;
- i dati elementari da rilevare per la misura;
- le eventuali regole di campionamento;
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare;
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia;
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi, in funzione della criticità della violazione nel contesto specifico;
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore.

Si precisa che:

- con la dizione mese e/o trimestre e/o semestre è indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- con la dizione periodo di riferimento viene indicato l'arco di tempo entro il quale sono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati;
- per gli indicatori che prevedono un periodo di riferimento mensile o trimestrale o semestrale i periodi di riferimento relativi alla prima e all'ultima osservazione potrebbero avere una durata inferiore rispetto a quella definita;
- ove non diversamente specificato, gli indicatori si riferiscono a tutti i servizi oggetto di fornitura.



## 2. RIEPILOGO DEGLI INDICATORI DI QUALITA'

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.

ID	Indicatori di qualità	Penale	Rilievo
IQ01	Rispetto di una scadenza contrattuale	X	
IQ02	Qualità della documentazione prodotta		X
IQ03	Completezza dei documenti presenti nella BIM	X	
IQ04	Inadeguatezza del personale proposto	X	
IQ05	Turn over del personale		X
IQ06	Numerosità dei rilievi sulla fornitura	X	
IQ07	Soddisfazione dell'utente		X



### 3. INDICATORI DI QUALITA'

#### 3.1 IQ01 - Rispetto di una scadenza contrattuale

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di ciascuna scadenza (ad esempio consegna dei deliverable, predisposizione della BIM, inserimento/sostituzione delle risorse) stabilita dal contratto e/o dal piano di lavoro approvato, per ciascun servizio della fornitura.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, verbali, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	A evento
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data prevista (<i>Data_prevista</i>)</li><li>• Data effettiva (<i>Data_effettiva</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = Data\_effettiva - Data\_prevista$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ01 = 0$		
Azioni contrattuali	Nel caso di superamento del valore di soglia l'Istituto applicherà la penale "IQ01 - Rispetto di una scadenza contrattuale" come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.2 IQ02 - Qualità della documentazione prodotta

Caratteristica	Funzionalità	Sotto-caratteristica	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Completezza e accuratezza dei deliverable prodotti nell'ambito dei servizi della fornitura e rispetto degli standard documentali indicati nel Capitolato Tecnico e/o nel Piano di Qualità approvato dall'Istituto		
<b>Unità di misura</b>	Numero di documenti rielaborati	<b>Fonte dati</b>	Email, lettere, verbali, comunicazioni, altra fonte indicata dall'Istituto
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'Istituto ( <i>N_documenti_rielaborati</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ02 = N\_documenti\_rielaborati$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ02 \leq 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a ( <i>N_documenti_rielaborati</i> - 1)		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 3.3 IQ03 - Completezza dei documenti presenti nella BIM

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Completezza dei documenti/informazioni presenti sulla BIM		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	BIM
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero di documenti/informazioni presenti (<i>Ndoc_presenti</i>)</li><li>Numero documenti/informazioni attesi (<i>Ndoc_attesi</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ03 = \frac{Ndoc\_presenti}{Ndoc\_attesi} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ03 = 100\%$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non raggiungimento del valore di soglia l'Istituto applicherà la penale "IQ03 – Completezza dei documenti presenti nella BIM" come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.4 IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Utilizzo delle risorse
Aspetto da valutare	Mancato rispetto dei requisiti relativi ai profili richiesti o inadeguatezza delle risorse deputate all'erogazione dei servizi		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero risorse inadeguate ( <i>Nrisorse_inadeguate</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = Nrisorse\_inadeguate$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ04 = 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto" come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		





### 3.5 IQ05 - Turn over del personale

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Utilizzo delle risorse
Aspetto da valutare	Stabilità del gruppo di lavoro		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	Piani di lavori, E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = N_{risorse\_sostituite}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ05 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "IQ05 – Turn over del personale" come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.6 IQ06 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi nell'ambito dei servizi erogati dal Fornitore		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di rilievi emessi sull'intervento ( <i>Nrilievi</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ06 = N_{rilievi}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ06 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "IQ06 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura" come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.7 IQ07 – Soddisfazione dell'utente

Caratteristica	Soddisfazione	Sotto-caratteristica	Soddisfazione dell'utente
<b>Aspetto da valutare</b>	Soddisfazione degli utenti misurata su tutta la fornitura rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala crescente da 0 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none"><li>• Risposta con punteggio maggiore o uguale a 7 corrisponde a "soddisfatto" ;</li><li>• Risposta con punteggio minore di 7 corrisponde a "non soddisfatto".</li></ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero risposte positive (risposte con valore <math>\geq 7</math>) di un questionario (<math>Nrisposte\_pos\_quest</math>)</li><li>• Numero di domande del questionario (<math>Ndomande</math>)</li><li>• Numero totale di questionari compilati con tutte le risposte (<math>Nquestionari</math>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Il campione degli utenti da intervistare deve essere concordato con l'Istituto, come specificato nel Capitolato Tecnico		
<b>Formula</b>	$IQ07 = \frac{\sum_{i=1}^{Nquestionari} Nrisposte\_pos\_quest_i}{Ndomande \times Nquestionari} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none"><li>• per difetto se la prima cifra decimale è <math>\leq 5</math></li><li>• per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 5</math></li></ul>		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ07 \geq 80\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Ogni 10 punti percentuali (o frazione degli stessi se i 10 punti percentuali non sono raggiunti) in meno rispetto al valore di soglia, l'Istituto emetterà un rilievo sulla fornitura incrementando l'indicatore IQ06		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		