

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità della fornitura e penali



INDICE

QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI.....	3
INDICATORI DI QUALITA'	4
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	4
RCRB - Rilievi critici	5
RLOB - Rilievi sulla fornitura	6
PRNA - Personale della fornitura inadeguato	7
TOPE - Turn over del personale	8
TESP - Tempestività nella sostituzione di personale.....	9



QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI

Di seguito sono elencati i requisiti minimi di qualità previsti per la fornitura. Per ogni indicatore di qualità sono riportate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	X	X
RCRB - Rilievi critici		X
RLOB - Rilievi sulla fornitura		X
PRNA - Personale della fornitura inadeguato	X	
TOPE - Turn over del personale	X	
TESP - Tempestività nella sostituzione di personale	X	



INDICATORI DI QUALITA'

SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna dei deliverables		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di Progetto Piano di Lavoro Lettere di consegna di deliverables Lettera di Rilievo Rapporto livelli di servizio
Periodo di riferimento	Ogni Fase/Evento previsto dal Capitolato tecnico, par. 4.1	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni Fase/Evento previsto dal Capitolato tecnico, par. 4.1
Dati da rilevare	Per ciascun deliverable: <ul style="list-style-type: none">• Data prevista di consegna (data_prev)• Data effettiva di consegna (data_eff)		
Regole di campionamento	Saranno 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	$SLCP \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">• l'applicazione di una penale, per ogni giorno di ritardo, pari all'1‰ (1 per mille) dell'importo contrattuale;• l'emissione di un Rilievo.		
Eccezioni	Nessuna		



RCRB - Rilievi critici

Con questo indicatore si misura la quantità di prodotti consegnati, secondo quanto previsto dal Piano di Progetto e/o nel Piano di Lavoro, affetti da rilievi critici e, pertanto, non accettati dalla Amministrazione; con "rilievi critici" si intendono i difetti o le difformità di gravità tale da impedire l'approvazione di un prodotto.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Rilievi critici emessi dall'Amministrazione.		
Unità di misura	Numero rilievi critici emessi	Fonte dati	Lettere/email/verbali di approvazione o di non approvazione di prodotti
Periodo di riferimento	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Una volta alla fine del contratto
Dati elementari da rilevare	Numero rilievi critici (Nrilievi_critici)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCRB = Nrilievi_critici$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RCRB \leq 1$ (valore limite)		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">L'emissione rilievi critici comporterà l'applicazione di una penale pari all'1‰ (1 per mille) dell'importo contrattuale per ogni rilievo criticoIl mancato rispetto del valore di <u>soglia limite</u> comporterà l'applicazione di una penale pari al 5% (5 per cento) dell'importo contrattuale		
Eccezioni	Nessuna		



RLOB - Rilievi sulla fornitura

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Rilievi emessi dall'Amministrazione		
Unità di misura	Numero rilievi	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di riferimento	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Una volta alla fine del contratto
Dati elementari da rilevare	Numero di rilievi emessi sulla fornitura nel periodo di osservazione (Num_rilievi)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLOB = Num_rilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLOB \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'applicazione di una penale pari al 3% (3 per cento) dell'importo contrattuale		
Eccezioni	Nessuna		



PRNA - Personale della fornitura inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Una volta alla fine del contratto
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite nel periodo di riferimento su richiesta dell'Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PRNA = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PRNA \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo per ogni risorsa inadeguata superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



TOPE - Turn over del personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa della Società		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Una volta alla fine del contratto
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite su iniziativa della Società nel periodo di riferimento (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOPE1 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOPE \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo per ogni risorsa sostituita, su iniziativa della Società, superiore al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



TESP - Tempestività nella sostituzione di personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nella fornitura: tempo trascorso tra la richiesta/autorizzazione dell'Amministrazione 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	Durata del contratto	Frequenza di misurazione	Una volta alla fine del contratto
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data della Richiesta/Autorizzazione di una nuova risorsa[1] (<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 dell'Amministrazione		
Formula	$TESP = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TESP <= 5		
Azioni contrattuali	Emissione di un rilievo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

[1]: Per data richiesta / autorizzazione risorsa si intende la data in cui l' Amministrazione dopo aver verificato l' idoneità della risorsa proposta ne richiede / autorizza l' inserimento nel team