

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO  
INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MONITORAGGIO  
SULL’ESECUZIONE DEI CONTRATTI ICT PER INAIL - ED. 3 - ID 2358**



## INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>5</b>
3.1	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale .....	5
3.2	NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali .....	6
3.3	QDOC – Qualità della documentazione prodotta .....	7
3.4	CDOC – Completezza dei documenti presenti nella BIM .....	8
3.5	PFIN - Personale inadeguato.....	9
3.6	TOP – Turn over del Personale.....	10
3.7	TISP – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale .....	11
3.8	SDUT – Soddisfazione dell’Utente.....	12
3.9	RLFN – Rilievi sulla fornitura .....	13



## **1 SCOPO DEL DOCUMENTO**

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso della fornitura, attraverso la definizione degli obiettivi di qualità, la misura del loro raggiungimento e il dettaglio delle azioni contrattuali da applicare in caso di mancato rispetto dei valori soglia (indicatori di qualità).

In particolare, di seguito sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai seguenti servizi:

1. Supporto alle fasi di “Esecuzione” ed “Ex-post”;
2. Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT;
3. Supporto Specialistico alla DCOD per il governo dei contratti.

L'impresa potrà integrare i presenti indicatori offrendo valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità e/o con gli indicatori di qualità aggiuntivi.

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi e di quelli relativi agli indicatori aggiuntivi sarà sanzionato con la penale “Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica”.

Si precisa che, all'atto della consegna degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite nel Capitolato Tecnico, il Fornitore dovrà fornire i dati elementari utilizzati per il calcolo degli indicatori.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di *office automation* in uso presso l'Amministrazione; in alternativa, il Fornitore dovrà proporre e mettere a disposizione dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la fruizione dei suddetti contenuti.

In considerazione della continua evoluzione dei Processi interni, l'Istituto, entro il primo semestre dall'avvio della fornitura, effettuerà in collaborazione con il Fornitore un'analisi circa l'efficacia ed applicabilità al proprio contesto degli indicatori definiti (*Fine Tuning*). Al termine dell'analisi, Inail e il Fornitore potranno concordare variazioni agli indicatori ovvero introdurre ulteriori, anche in sostituzione di quelli descritti, sempre nel rispetto delle caratteristiche e sotto caratteristiche oggetto di valutazione.

Le eventuali modifiche concordate con il Fornitore sulla presente Appendice saranno recepite nel Piano di Qualità Generale che, una volta approvato dall'Inail, costituirà il documento di riferimento per la verifica del livello di qualità minimo atteso della fornitura.



## 2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X
NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali		X
QDOC – Qualità della documentazione prodotta	X	
CDOC – Completezza dei documenti presenti nella BIM		X
PFIN - Personale inadeguato		X
TOP – Turn over del Personale		X
TISP – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale	X	
SDUT – Soddisfazione dell’Utente	X	
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X



### 3 Indicatori di qualità

#### 3.1 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura la capacità di rispettare le scadenze contrattuali previste per la fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un prodotto della fornitura, del piano di lavoro, del piano di qualità, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal piano di lavoro.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piani di Lavoro, Lettera di consegna di deliverable, Verbali, Comunicazioni.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data prevista (<i>data_prev</i>)</li><li>• Data effettiva (<i>data_eff</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLCS = data\_eff - data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale</b>" se il deliverable è il Piano della Qualità Generale;</li><li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano di Lavoro Generale</b>" se il deliverable è il Piano di Lavoro Generale;</li><li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano di Subentro</b>" se il deliverable è il Piano di Subentro di inizio fornitura;</li><li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano di Monitoraggio</b>" se il deliverable è il Piano di Monitoraggio;</li><li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo nella consegna del Piano di Trasferimento know-how</b>" se il deliverable è il Piano di Subentro di inizio fornitura;</li><li>- l'applicazione della penale "<b>Ritardo in adempimenti contrattuali</b>" per tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività;</li><li>- per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia, l'applicazione della penale "<b>Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica</b>";</li><li>- l'emissione di un <b>Rilievo sulla fornitura</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia per ogni altra scadenza non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b>.</li></ul>		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.2 NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali

L'indicatore si applica alla mancata approvazione di un documento basilare per le attività e gli interventi progettuali. Sono inderogabilmente basilari i seguenti documenti:

- il Piano di Subentro,
- il Piano di Monitoraggio,
- il Piano della Qualità Generale,
- i Curricula delle risorse da impiegare,
- il Piano di Lavoro Generale
- i Piani di Lavoro degli interventi.

Nel corso della fornitura INAIL potrà indicare ulteriori documenti/deliverables.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale. Rispetto degli standard e linee guida.		
Unità di misura	Documento	Fonte dati	Contratto, Piani di Lavoro, Comunicazioni, Verbali.
Periodo di riferimento	Ciascuna consegna prevista	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero di mancate approvazioni per ciascun deliverable ( <i>Doc_NotApproved</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPP = Doc\_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NAPP = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni mancata approvazione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Mancata approvazione di documenti fondamentali</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.3 QDOC – Qualità della documentazione prodotta

L'Indicatore misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione di INAIL riguardo alla documentazione prodotta.

Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, sono conteggiate tutte le rielaborazioni.

Non rientrano nel presente indicatore i documenti già oggetto di misurazione di altri indicatori.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Numero di documenti	Fonte dati	Piani di Lavoro, Comunicazioni, Verbalì, Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di Riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte di INAIL ( <i>Ndoc_rielaborati</i> )		
Regole di Campionamento	Nessuna		
Formula	$QDOC = Ndoc\_rielaborati$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$QDOC \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni documento aggiuntivo rispetto al valore di soglia</u> l'emissione di un <b>Rilievo sulla fornitura</b> , incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni			



### 3.4 CDOC – Completezza dei documenti presenti nella BIM

L'indicatore misura la correttezza dei prodotti per le attività svolte nell'ambito dei servizi.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
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 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	$CDOC = \frac{Ndoc\_presenti}{Ndoc\_attesi} * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CPCO = 100\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>"Incompletezza dei documenti presenti nella BIM"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		





### 3.5 PFIN - Personale inadeguato

L'indicatore misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti o per le quali, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, nel corso della fornitura INAIL ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta rispetto al ruolo richiesto, richiedendone la rimozione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da INAIL		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	Piani di Lavoro, Comunicazioni, Verbalì.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{ris\_inad}$ = Numero di risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta di INAIL		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFIN = N_{ris\_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PFIN = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni risorsa aggiuntiva rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Inadeguatezza del personale impiegato".		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.6 TOP – Turn over del Personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore e non autorizzate, delle risorse impiegate nella fornitura comprensive dei referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Il numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore senza l'autorizzazione di Inail		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Piani di Lavoro, Comunicazioni, Verbalì.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite senza l'autorizzazione di Inail ( <i>Nrisorse_sostituite</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOP = Nrisorse\_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOP \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa aggiuntiva rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>"Turnover del personale impiegato"</b> .		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"><li>- Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dall'Amministrazione, non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia;</li><li>- Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:<ul style="list-style-type: none"><li>- ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;</li><li>- ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione;</li><li>- ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.</li></ul></li></ul>		



### 3.7 TISP – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura compresi i ruoli di interfaccia verso INAIL (Responsabile Unico delle attività contrattuali, referenti).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di INAIL e l’inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Comunicazioni, Verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse).
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data Richiesta Inserimento (<i>Data_rich_risorsa</i>)</li><li>• Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>)</li><li>• Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>)</li><li>• Tempo necessario a INAIL per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TISP(inserimento) = Data\_ins\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$ $TISP(sostituzione) = Data\_sost\_risorsa - Data\_rich\_risorsa - T\_assenso$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TISP(inserimento) \leq 5$ $TISP(sostituzione) \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un <b>Rilievo sulla fornitura</b> per <u>ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l’indicatore <b>RLFN</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.8 SDUT – Soddisfazione dell’Utente

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell’utente
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>La Soddisfazione dell’Inail è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell’intervistato rispetto alla rilevazione.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 corrisponde a “non soddisfatto”;</li> <li>• 6 corrisponde a “appena soddisfatto”;</li> <li>• 7 corrisponde a “soddisfatto”;</li> <li>• 10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”.</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Anno precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Annuale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (risposte con valore <math>\geq 7</math>) (Nrisposte_pos)</li> <li>• Numero di domande del questionario (Ndomande)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (Nquestionari)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Inail		
<b>Formula</b>	$SDCM = \frac{\sum_{j=1}^{N_{questionari}} N_{risposte\_pos\_j}}{N_{domande} \times N_{questionari}} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <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>	$SDCM \geq 80\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un <b>Rilievo sulla fornitura</b> per <u>ogni punto percentuale o frazione in diminuzione</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l’indicatore <b>RLFN</b> .		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 3.9 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono essere notificati al Fornitore tramite nota/e:

- rilievi sui servizi (rispetto dei tempi, numero di ricicli sui documenti, ecc.);
- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta, ecc.);
- eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura di carattere generale e afferenti ad obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Note di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_forn</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$RLFN = Nrilievi\_forn$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RLFN \leq 2$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta <u>per ogni rilievo eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> ". L'INAIL fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		