

APPENDICE 1 - AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ DEL LOTTO 1

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO, GESTIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA
INFORMATIVO SANITARIO NAZIONALE PER IL MINISTERO DELLA SALUTE – ID 1974**



INDICE

INDICE	2
1 SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	4
3 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA	5
3.1 PFIN - Personale inadeguato	5
3.2 CERT – Personale certificato.....	6
3.3 TOPW - Turnover del Personale	7
3.4 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale	8
3.5 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	9
3.6 RLFN – Rilievi sulla fornitura.....	10
4 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI	11
4.1 NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali	11
4.2 QDOC – Qualità della documentazione prodotta.....	12
4.3 ELIC – Errori sulle attività di verifica delle licenze software in carico all’Amministrazione.....	13
4.4 CRAT – Funzionalità dei risultati delle attività.....	14
4.5 RSPI - Rispetto Pianificazione dell’Intervento	15
4.6 RSER – Rilievi sui servizi	16



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:

Lotto 1:

1. Consulenza Strategica:
 - a. Supporto Strategico;
 - b. Supporto Metodologico e Analisi dei Dati Sanitari;
2. Consulenza Direzionale:
 - c. Supporto Organizzativo;
 - d. Supporto Tematico;
 - e. Supporto per l'Innovazione Tecnologica;
3. Governance:
 - f. Governance IT e Pianificazione;
 - g. PMO (Project Management Office);
 - h. Demand Management;
 - i. Rilevazione della Customer Satisfaction.

Inoltre, preliminarmente, sono descritti gli indicatori di qualità inerenti al governo della fornitura che sono di carattere trasversale rispetto ai servizi previsti.

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. Inoltre, il Fornitore dovrà proporre e mettere a disposizione dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la fruizione dei suddetti contenuti, integrato con il Portale della Fornitura.



2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA		
PFIN - Personale inadeguato	X	
CERT – Personale certificato		X
TOPW - Turnover del Personale		X
TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale	X	
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X
INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI		
NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali		X
QDOC – Qualità della documentazione prodotta		X
ELIC – Errori sulle attività di verifica delle licenze software in carico all’Amministrazione		X
CRAT – Funzionalità dei risultati delle attività		X
RSPI - Rispetto Pianificazione dell’Intervento		X
RSER – Rilievi sui servizi		X



3 INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti indicatori di qualità utilizzabili, se non diversamente specificato, per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, piani di lavoro, attività di subentro, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

3.1 **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 il Ministero della Salute (di seguito MdS) 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 dal Ministero della Salute		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
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 del MdS		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFIN = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PFIN = 0$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		



3.2 CERT – Personale certificato

L'indicatore misura la quantità di risorse certificate rispetto ai requisiti minimi previsti nel Capitolato Tecnico o all'eventuale proposta migliorativa offerta dal Fornitore in sede di offerta.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate in ciascun Contratto esecutivo non certificate rispetto al numero previsto		
Unità di misura	Risorsa non certificata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{ris_non_cert}$ = Numero di risorse, impiegate in ciascun Contratto esecutivo, non certificate rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico o nella proposta migliorativa offerta dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CERT = N_{ris_non_cert}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CERT = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia l'applicazione della penale " Mancato rispetto della quantità personale certificato ".		
Eccezioni	Nessuna		



3.3 TOPW - Turnover del Personale

L'indicatore misura il numero di sostituzioni delle risorse impiegate (inclusi i responsabili dei servizi), su iniziativa del Fornitore e/o non autorizzate dal MdS.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse	Fonte dati	E-mail lettere verbalì
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOPW = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOPW \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa aggiuntiva rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Eccesso di turnover del personale ".		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none">Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dai referenti dell'Amministrazione, non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia.Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni</u>:<ol style="list-style-type: none">ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione;ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.		



3.4 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 il MdS.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta del MdS e l’inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto esecutivo E-mail Verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Data_rich_risorsa</i> = Data Richiesta Inserimento • <i>Data_inser_risorsa</i> = Data Inserimento • <i>Data_sost_risorsa</i> = Data Sostituzione • <i>Tassenso</i> = Tempo necessario al MdS per valutare la risorsa proposta dal Fornitore 		
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 Rilievo sulla fornitura per <u>ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		



3.5 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate (ad esempio il Piano di subentro, la consegna dei Curricula delle risorse da impiegare, il Piano di lavoro generale, il Piano della qualità generale, altri piani di lavoro, un verbale di riunione, uno stato di avanzamento lavori – SAL, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	$Data_prev$ = Data di consegna contrattualmente prevista $Data_eff$ = Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della qualità generale" se il deliverable è il piano di qualità generale;- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di lavoro generale e mancata approvazione dello stesso", se il deliverable è il piano di lavoro generale;- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Progetto dei fabbisogni" se il deliverable è il Progetto dei fabbisogni;- l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di subentro" se il deliverable è il Piano di subentro di inizio fornitura;- l'applicazione della penale "Ritardo in adempimenti contrattuali" per tutti gli adempimenti contrattuali o propedeutici ad altre attività;- per ciascun impegno assunto in offerta tecnica non mantenuto, per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia, l'applicazione della penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica";- l'emissione di un Rilievo sulla fornitura incrementando l'indicatore RLFN.		
Eccezioni	Nessuna		



3.6 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite rilievo per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_rilievi_forn$ = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = N_rilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale " Eccesso di rilievi sulla fornitura ". Il MdS fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.		
Eccezioni	Nessuna		



4 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

4.1 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 della qualità generale
- i Curricula delle risorse da impiegare
- il Piano di lavoro generale
- I verbali di stato di avanzamento lavori – SAL
- il documento di Masterplan
- il deliverable di fornitura.

Nel corso della fornitura l'Amministrazione 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	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Ciascuna fase del ciclo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Nr di deliverables non approvati (Doc_NotApproved)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPP = Doc_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NAPP = 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia, comporterà <u>per ogni documento aggiuntivo rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale “Non approvazione di documenti fondamentali”		
Eccezioni	Nessuna		



4.2 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 del MdS riguardo alla documentazione prodotta.

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Rispetto standard Qualità contenuti
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	E-mail, verbali, strumenti a supporto dell'operatività (Masterplan)
Periodo di Riferimento	Trimestre precedente la Rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	A = Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte del MdS B = Numero totale di documenti consegnati		
Regole di Campionamento	Nessuna		
Formula	$QDOC = \frac{A}{B}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$QDOC \leq 10,0\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione della penale " Insufficiente qualità della documentazione prodotta ".		
Eccezioni	Nessuna		



4.3 ELIC – Errori sulle attività di verifica delle licenze software in carico all'Amministrazione

L'Indicatore misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti il servizio di Project Management Office (PMO) con particolare riguardo alle attività di verifica delle licenze software in carico all'Amministrazione (par. 4.4.2.)

Caratteristica	Correttezza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Correttezza delle attività di verifica delle licenze software in carico all'Amministrazione		
Unità di misura	Numero di errori	Fonte dati	E-mail Verbali
Periodo di Riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di Misurazione	Mensile
Dati da rilevare	N_{err} = Numero di errori nella verifica delle licenze software		
Regole di Campionamento	Nessuna		
Formula	$ELIC = N_{err}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	ELIC = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta <u>per ogni errore eccedente</u> il valore soglia previsto l'applicazione della penale "Attività di verifica delle licenze software in carico all'Amministrazione software" .		
Eccezioni	Nessuna		



4.4 CRAT – Funzionalità dei risultati delle attività

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

Caratteristica	Correttezza	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Correttezza dei risultati delle attività nell'ambito dell'erogazione dei servizi e dei deliverable di fornitura, con riferimento anche all'assenza di errori nei dati e nelle informazioni elaborate.		
Unità di misura	Numero di contestazioni del MdS	Fonte dati	Comunicazioni Verbali SAL
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{err} = Numero di contestazioni espresse dal MdS per la correttezza dei risultati delle attività nell'ambito dell'erogazione dei servizi e dei deliverable di fornitura, con riferimento anche all'assenza di errori nei dati e nelle informazioni elaborate..		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CRAT = N_{cont}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CRAT = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancata correttezza dei risultati delle attività" per ogni errore aggiuntivo rispetto al valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



4.5 RSPI - Rispetto Pianificazione dell'Intervento

L'indicatore di qualità misura il rispetto complessivo della pianificazione approvata a conclusione di tutte le fasi previste e per tutti i servizi previsti.

L'indicatore non considera eventuali ritardi in una fase intermedia dell'intervento qualora tale ritardo venga compensato da un anticipo nella conclusione di una altra fase. Il presente indicatore di qualità considera il tempo pianificato complessivo intercorrente tra la fase di inizio dell'attività ed il termine dell'attività; un eventuale ritardo in una fase, compensato da un anticipo in una diversa fase, non costituirà pertanto inadempienza.

Si precisa che per il rispetto della pianificazione dell'intervento è necessario che:

- il Fornitore abbia consegnato tutti i deliverable previsti per ciascuna fase;
- l'Amministrazione abbia approvato tutti i prodotti di fase per i quali è richiesta l'approvazione.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto della pianificazione dell'intervento		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail lettere verbali nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	Per ciascun intervento: <ul style="list-style-type: none">• Data fine intervento pianificata (Data_fine_pian)• Data fine intervento effettiva (data_fine_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSPI = (Data_fine_eff - Data_fine_pian)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSPI \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Mancato rispetto della pianificazione dell'intervento"		
Eccezioni	Nessuna		



4.6 RSER – Rilievi sui servizi

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate sul servizio di fornitura, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dal MdS per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o non presidiate.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	--
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_rilievi_ser$ = Numero Rilievi inerenti l'erogazione dei servizi del Lotto 1		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLSF = N_rilievi_ser$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSER \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sui servizi del Lotto 1" .		
Eccezioni	Nessuna		