

Appendice CT - Indicatori di Qualità

Appendice al Capitolato Tecnico per l'affidamento dei servizi
per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia.

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI CONTINUATIVI	4
2.1	NRAF - Puntualità del servizio di assistenza alla fonoregistrazione per ogni ufficio giudiziario	4
2.2	ASAF - Affidabilità del servizio di assistenza alla fonoregistrazione	6
2.3	NRST - Puntualità del servizio di Stenotipia	7
2.4	ASST - Affidabilità del servizio di Stenotipia	8
2.5	RIAF - Rilievi sul servizio di Assistenza alla fonoregistrazione	9
2.6	RIST - Rilievi sul servizio di Stenotipia	10
2.7	PUVE - Puntualità di pubblicazione dei verbali elettronici	11
2.8	PUVC - Puntualità di deposito dei verbali cartacei	12
2.9	PUBO - Puntualità di consegna delle bozze di verbale	13
3	INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA	14
3.1	TIP - Tempestività nell'inserimento di personale	14
4	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	15
	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI CONTINUATIVI	15

1 INTRODUZIONE

Il presente documento rappresenta una appendice al Capitolato tecnico della gara per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia - ID XXXX.

Esso descrive gli indicatori di qualità e gli indici di prestazioni definiti per la fornitura sopra richiamata.

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

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura utilizzate,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- il periodo di riferimento rispetto al quale viene misurato l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- le soglie minime di qualità associate a ciascun l'indicatore,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi (azioni correttive, procedure di escalation, penali, ecc.),
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta del Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento di metodiche che si sono dimostrate non efficaci alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.

Nel presente documento, il termine "ore lavorative" coincide con l'orario di erogazione del servizio oggetto di misura dell'indicatore di qualità.

2 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI CONTINUATIVI

2.1 NRAF - Puntualità del servizio di assistenza alla fonoregistrazione per ogni ufficio giudiziario

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Puntualità nell'erogazione del servizio di assistenza alla fonoregistrazione calcolata come somma dei ritardi cumulati nel periodo di riferimento per ogni ufficio giudiziario;		
Unità di misura	Ritardo	Fonte dati	Richieste di Servizio Fogli di riepilogo attività Comunicazioni dell'Amministrazione e/o del fornitore
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<p>Per ciascuna richiesta di servizio relativa ad un ufficio Giudiziario dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Orario previsto di attivazione del servizio: (<i>inizio_p</i>) Orario effettivo di attivazione del servizio: (<i>inizio_e</i>) <p>Si considera l'i-esimo ritardo nella fornitura del servizio di fonoregistrazione quando è soddisfatta la condizione</p> $\left\{ \left\lfloor \frac{Inizio_e - Inizio_p}{15'} \right\rfloor_{int} \right\} > 0$ <p>[int=operatore parte intera arrotondato per eccesso] N = numero totale di eventi di ritardo nel periodo di rif.nell'ufficio giudiziario UG Il ritardo i-esimo avrà consistenza Rit_i pari a</p> $Rit_i = \left\lfloor \frac{Inizio_e - Inizio_p}{15'} \right\rfloor_{int}$		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NRAF_{UG} = \sum_{i=1}^N Rit_i$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valori di soglia	NRAF _{UG} ≤ 10		

Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo imputato al servizio di assistenza alla fonoregistrazione per ogni ufficio giudiziario in cui il valore rilevato $NRAF_{UG}$ è superiore al valore di soglia
Eccezioni	Nessuna

2.2 ASAF - Affidabilità del servizio di assistenza alla fonoregistrazione

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Affidabilità
Aspetto da valutare	Affidabilità del servizio di assistenza alla fonoregistrazione;		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Richieste di Servizio Fogli di riepilogo attività Comunicazioni dell'Amministrazione e/o del Fornitore
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	Dovranno essere rilevate le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> • $NRich_{UG}$ = numero totale di richieste del servizio di fonoregistrazione relative ad un singolo ufficio giudiziario nel periodo di riferimento • $NRich_{Lotto}$ = numero totale di richieste del servizio di fonoregistrazione del lotto nel periodo di riferimento • $NRAF_{UG}$ = Numero di Ritardi cumulati relativi ad un Ufficio Giudiziario nel periodo (calcolato come previsto in § 2.1) • $NRAF_{Lotto}$ = Numero di Ritardi cumulati relativi all'intero lotto (calcolato come $\sum^{lotto} NRAF_{UG}$ esteso a tutti gli uffici giudiziari del lotto) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ASAF_J = 1 - \frac{NRAF_J}{NRich_J}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valori di soglia	ASAF $\geq 96\%$ se J = Singolo Ufficio Giudiziario ASAF $\geq 98\%$ se J = Lotto		
Azioni contrattuali	L'indicatore si considera soddisfatto solo se sono entrambi i valori rilevati sono contemporaneamente superiori ai rispettivi valori di soglia. Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore della penale Affidabilità del servizio di Assistenza alla fonoregistrazione.		
Eccezioni	Nessuna		

2.3 NRST - Puntualità del servizio di Stenotipia

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Puntualità nell'erogazione del servizio di stenotipia calcolata come numero di ritardi cumulati nel periodo di riferimento per ogni ufficio giudiziario;		
Unità di misura	Ritardi	Fonte dati	Richieste di Servizio Fogli di riepilogo attività Comunicazioni dell'Amministrazione
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<p>Per ciascuna richiesta di servizio relativa ad un ufficio Giudiziario dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orario previsto di attivazione del servizio: (<i>inizio_p</i>) • Orario effettivo di attivazione del servizio: (<i>inizio_e</i>) <p>Si considera l'i-esimo ritardo nella fornitura del servizio di stenotipia quando è soddisfatta la condizione</p> $\left\{ \left\lfloor \frac{\text{inizio}_e - \text{inizio}_p}{15'} \right\rfloor_{int} \right\} > 0$ <p>[int=operatore parte intera arrotondato per eccesso] N = numero totale di eventi di ritardo nel periodo di rif. Il ritardo i-esimo avrà consistenza Rit_i pari a</p> $\text{Rit}_i = \left\lfloor \frac{\text{inizio}_e - \text{inizio}_p}{15'} \right\rfloor_{int}$		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$\text{NRST}_{UG} = \sum_{i=1}^N \text{Rit}_i$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valori di soglia	NRST ≤ 8		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore di un Rilievo imputato al Servizio di Stenotipia .		
Eccezioni	Nessuna		

2.4 ASST - Affidabilità del servizio di Stenotipia

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Affidabilità
Aspetto da valutare	Affidabilità del servizio di Stenotipia;		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Richieste di Servizio Fogli di riepilogo attività Comunicazioni dell'Amministrazione
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	Per il servizio di stenotipia dovranno essere rilevate le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> • $NRich_{UG}$ = numero totale di richieste relative ad un singolo Ufficio Giudiziario nel periodo di riferimento • $NRich_{Lotto}$ = numero totale di richieste del lotto nel periodo di riferimento • $NRST_{UG}$ = Numero di Ritardi cumulati del servizio di stenotipia relativi ad un Ufficio Giudiziario nel periodo (calcolato come previsto in § 2.3) • $NRST_{Lotto}$ = Numero di Ritardi cumulati del servizio di stenotipia relativi all'intero lotto (calcolato come $\sum^{lotto} NRAFNRST_{UG}$ esteso a tutti gli uffici giudiziari compresi nel lotto) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ASST_j = 1 - \frac{N_{Ritj}}{NRich_j}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valori di soglia	ASST $\geq 96\%$ se J = Ufficio Giudiziario ASST $\geq 98\%$ se J = Lotto		
Azioni contrattuali	L'indicatore si considera soddisfatto solo se sono contemporaneamente entrambi i valori rilevati sono superiori ai rispettivi valori di soglia. Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore della penale Affidabilità del servizio di Stenotipia .		
Eccezioni	Nessuna		

2.5 RIAF - Rilievi sul servizio di Assistenza alla fonoregistrazione

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi riferiti al servizio di Assistenza alla fonoregistrazione		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi relativi al servizio di Assistenza alla fonoregistrazione (NR_{AF})		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Assistenza alla fonoregistrazione nel periodo di riferimento		
Formula	$RIAF = NR_{AF}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RIAF \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia RIAF comporterà l'applicazione della penale		
Eccezioni	Nessuna		

2.6 RIST - Rilievi sul servizio di Stenotipia

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi riferiti al servizio di Stenotipia		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sul servizio di Stenotipia (NR_{ST})		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sul servizio di Stenotipia comunicati nel periodo di riferimento		
Formula	$RIST = NR_{ST}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RIST \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia RIAF comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Stenotipia"		
Eccezioni	Nessuna		

2.7 PUV - Puntualità di pubblicazione dei verbali elettronici

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Affidabilità
Aspetto da valutare	Puntualità di pubblicazione dei verbali definiti in formato elettronico su portale web ovvero via PEC;		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Richieste di Servizio Fogli di riepilogo attività Comunicazioni dell'Amministrazione
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	Dovranno essere rilevate le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> • $NVRit_{UG}$ = numero totale di verbali elettronici pubblicati in ritardo relativi ad un singolo Ufficio Giudiziario nel periodo di riferimento • $NRich_{UG}$ = numero totale di richieste relative al singolo ufficio giudiziario nel periodo di riferimento • $NVRit_{Lotto}$ = Numero totale di verbali elettronici pubblicati in ritardo nel periodo di riferimento • $NRich_{Lotto}$ = numero totale di richieste relative all'intero lotto nel periodo di riferimento 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PUVE_J = 1 - \frac{NVRit_J}{NRich_J}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valori di soglia	$PUVE \geq 96\%$ se J = Ufficio Giudiziario $PUVE \geq 98\%$ se J = Lotto		
Azioni contrattuali	L'indicatore si considera soddisfatto solo se contemporaneamente entrambi i valori rilevati sono superiori ai rispettivi valori di soglia. Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore della penale Puntualità di pubblicazione dei verbali elettronici .		
Eccezioni	Nessuna		

2.8 PUVC - Puntualità di deposito dei verbali cartacei

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Affidabilità
Aspetto da valutare	Puntualità di deposito dei verbali definitivi in cancelleria;		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Richieste di Servizio Fogli di riepilogo attività Comunicazioni dell'Amministrazione
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	Dovranno essere rilevate le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> • $NVRit_{UG}$ = numero totale di verbali depositati in ritardo relativi ad un singolo ufficio giudiziario nel periodo di riferimento • $NRich_{UG}$ = numero totale di richieste relative al singolo ufficio giudiziario nel periodo di riferimento • $NVRit_{Lotto}$ = Numero totale di verbali depositati in ritardo nel periodo di riferimento • $NRich_{Lotto}$ = numero totale di richieste relative all'intero lotto nel periodo di riferimento 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PUVC_J = 1 - \frac{NVRit_J}{NRich_J}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valori di soglia	PUVC $\geq 96\%$ se J = Ufficio Giudiziario PUVC $\geq 98\%$ se J = Lotto		
Azioni contrattuali	L'indicatore si considera soddisfatto solo se sono contemporaneamente entrambi i valori rilevati sono superiori ai rispettivi valori di soglia. Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore della penale Puntualità nel deposito dei verbali .		
Eccezioni	Nessuna		

2.9 PUBO - Puntualità di consegna delle bozze di verbale

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Affidabilità
Aspetto da valutare	Puntualità di deposito delle bozze di verbale (relativamente ai servizi di stenotipia e trascrizione automatizzata);		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Richieste di Servizio Fogli di riepilogo attività Comunicazioni dell'Amministrazione
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	Per ai servizi di stenotipia e trascrizione automatizzata dovranno essere rilevate le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> • $NBRit_{UG}$ = numero totale di bozze di verbale consegnate in ritardo relativi ad un singolo Ufficio Giudiziario nel periodo di riferimento • $NRich_{UG}$ = numero totale di richieste di bozze relative al singolo ufficio giudiziario nel periodo di riferimento • $NBRit_{Lotto}$ = Numero totale di bozze di verbale consegnate in ritardo nel periodo di riferimento • $NRich_{Lotto}$ = numero totale di richieste relative all'intero lotto nel periodo di riferimento 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PUBO_J = 1 - \frac{NBRit_J}{NRich_J}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valori di soglia	PUBO $\geq 98\%$ se J = Ufficio Giudiziario PUBO $\geq 99\%$ se J = Lotto		
Azioni contrattuali	L'indicatore si considera soddisfatto solo se sono contemporaneamente entrambi i valori rilevati sono superiori ai rispettivi valori di soglia. Il non rispetto del valore di soglia comporterà la notifica al Fornitore della penale "puntualità nella consegna delle bozze di verbale" .		
Eccezioni	Nessuna		

3 INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito si trovano gli indicatori di qualità applicabili alla fornitura nel suo complesso o a tutti i servizi della fornitura.

3.1 TIP - Tempestività nell'inserimento di personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura compresi i Referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità negli adempimenti relativi ad inserimenti/sostituzione di risorse.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto E-mail verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa come risulta dal contratto (<i>Data_prevista_risorsa</i>) Data effettiva per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa (<i>Data_effettiva_risorsa</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TIP = Data_effettiva_risorsa - Data_prevista_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TIP ≤ 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura per ogni ritardo di 3 giorni lavorativi rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

4 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI CONTINUATIVI

Indicatori di Qualità	Note		
	Rilievo	Penale	
NRAF - Puntualità del servizio di assistenza alla fonoregistrazione	X		
ASAF - Affidabilità del servizio di assistenza alla fonoregistrazione		X	Penale: "Affidabilità del servizio di Assistenza alla fonoregistrazione"
NRST - Puntualità del servizio di stenotipia	X		
ASST - Affidabilità del servizio di stenotipia		X	Penale: "Affidabilità del servizio di Stenotipia"
RIAF - Rilievi sul servizio di assistenza alla fonoregistrazione		X	Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Assistenza alla fonoregistrazione"
RIST- Rilievi sul servizio di stenotipia		X	Penale "Eccesso di rilievi sul servizio di Stenotipia"
PUVE - Puntualità di pubblicazione dei verbali elettronici		X	Penale: "Puntualità nella pubblicazione dei verbali elettronici"
PUVC - Puntualità di deposito dei verbali cartacei		X	Penale: "Puntualità nel deposito dei verbali"
PUBO - Puntualità di consegna delle bozze di verbale		X	Penale: "Puntualità nella consegna delle bozze di verbale"

INDICATORI DI QUALITÀ SULLA GESTIONE DELLA FORNITURA

Indicatori di Qualità	Note		
	Rilievo	Penale	
TIP - Tempestività nell'inserimento di personale	X		