

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di Qualità della Fornitura

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI WEB PUBLISHING
REDAZIONALE E DI SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ DI MEDIA RELATION PER INAIL – ID 1716**



INDICE

1	INDICATORI QUALITA'	3
1.1	Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed Azioni Contrattuali.....	3
2	INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA.....	4
2.1	TCHR – Tempo di chiusura delle richieste.....	4
2.2	NRPR – Numero di ricicli sui prodotti rilasciati	5
2.3	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale.....	6
2.4	TISP – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale.....	7
2.5	TOP – Turn over del Personale.....	8
2.6	SDCM – Soddisfazione del Committente	9
2.7	RLFN – Rilievi sulla fornitura	10



1 INDICATORI QUALITA'

1.1 Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed Azioni Contrattuali

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
TCHR – Tempo di chiusura delle richieste	X		
NRPR – Numero di ricicli sui prodotti rilasciati	X		
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X	
TISP – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale	X		
TOP – Turn over del Personale	X		
SDCM – Soddisfazione del Committente	X		
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X	



2 INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano alla gestione di interventi erogati in modalità continuativa a consumo.

2.1 TCHR – Tempo di chiusura delle richieste

L'indicatore misura la capacità di chiusura nei tempi previsti delle richieste di INAIL relativamente al servizio di web publishing.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Tempo di chiusura della richiesta		
Unità di misura	Richiesta	Fonte dati	Sistema per la gestione delle richieste, piano di lavoro
Periodo di osservazione	Mensile	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data (gg/mm/aaaa) e ora (hh:mm:ss) di invio della richiesta da INAIL (D_rich)Data (gg/mm/aaaa) e ora (hh:mm:ss) della chiusura della richiesta (D_chius)Numero di richieste (N_rich)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<p>Tempo di chiusura: $Tch_i = D_chius_i - D_rich_i$</p> <p>Chiusura: $TCHR_i = \begin{cases} 1 & \text{se } Tch_i > Tch_{max} \\ 0 & \text{se } Tch_i < Tch_{max} \end{cases}$</p> <p>dove Tch_{max} = tempo massimo per la chiusura concordato con INAIL</p> $TCHR = \sum_{i=1}^{N_rich} TCHR_i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TCHR \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sulla fornitura <u>per ogni richiesta</u> chiusa in ritardo.		
Eccezioni	Nessuna		



2.2 NRPR – Numero di ricicli sui prodotti rilasciati

L'indicatore misura la capacità del fornitore di consegnare deliverable di qualità, senza necessità di ricicli su quanto consegnato ad INAIL, relativamente al servizio di web publishing.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Numero di ricicli		
Unità di misura	Riapertura della richiesta	Fonte dati	Sistema per la gestione delle richieste, piano di lavoro
Periodo di osservazione	Mensile	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di ricicli sulle richieste gestite nel periodo di riferimento (N_ric)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NRPR = N_ric$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NRPR \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo sulla fornitura <u>per ogni richiesta</u> con riciclo.		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura la capacità di rispettare le scadenze contrattuali previste per la fornitura. Questo indicatore non conteggia quanto già monitorato, per il servizio di web publishing, tramite l'indicatore TCHR.

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, piano di lavoro, Lettera di consegna di deliverable Nota di rilievo Verbale mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista (data_prev)Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLCS = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <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 generalel'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di lavoro Generale e mancata approvazione dello stesso" se il deliverable è il piano di lavorol'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi		
Eccezioni	Nessuna		



2.4 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 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 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/sostituzione)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data Richiesta Inserimento (<i>Data_rich_risorsa</i>)• Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>)• Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>)• Tempo necessario a INAIL per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>)		
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 rilevato sulla fornitura per <u>ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



2.5 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	Numero risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
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 di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura <u>per ogni sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



2.6 SDCM – Soddisfazione del Committente

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	La Soddisfazione dell'Inail è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none">• 1 corrisponde a "non soddisfatto";• 6 corrisponde a "appena soddisfatto";• 7 corrisponde a "soddisfatto";• 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto".		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 7) (Nrisposte_pos)• Numero di domande del questionario (Ndomande)• Numero totale di questionari compilati (Nquestionari)		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Inail		
Formula	$SDCM = \frac{\sum_1^{Nquestionari} Nrisposte_{pos_j}}{Ndomande \times Nquestionari} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none">- per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5- per eccesso se la prima cifra decimale è > 5		
Valore di soglia	$SDCM \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura per <u>ogni 2 punti percentuali</u> o frazione inferiori al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



2.7 RLFN – Rilievi sulla fornitura

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

- rilievi sul servizio di web publishing (tempi di chiusura e numero di ricicli);
- 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
Aspetto da valutare	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		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 3$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale " Eccesso di rilievi sulla fornitura " nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		