

APPENDICE 2

Indicatori di Qualità

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



Sommario

1 INTRODUZIONE	3
1.1 Acronimi e definizioni	3
2 INDICATORI DI QUALITÀ	4
2.1 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	4
2.2 RCGL – Rispetto della composizione del gruppo di lavoro	5
2.3 PFI – Personale della fornitura inadeguato	6
2.4 TOPE1 – Turn over del personale critico	7
2.5 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione di personale	8
2.6 NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali	9
2.7 TMRSF – Tempo massimo di ripristino servizi di formazione su piattaforma on-line	10
2.8 SEPFO – Segnalazioni di errori rilevati sulla piattaforma di formazione on-line	11
3. RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	12



1 INTRODUZIONE

Il presente documento rappresenta una appendice del Capitolato tecnico della “Gara a procedura aperta per l’affidamento dei Servizi di formazione specialistica ICT per INAIL – ed. 2”.

Esso descrive gli indicatori di qualità/livelli di servizio definiti per il servizio sopra richiamato. Ogni indicatore è descritto da una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l’indicatore fa riferimento,
- la metrica e l’unità di misura con cui misurare,
- l’indicatore, i dati elementari da rilevare per la misura,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l’indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell’indicatore,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi ovvero 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 (ad esempio l’indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all’esercizio di un servizio).

Durante l’intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di INAIL; 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.

1.1 Acronimi e definizioni

Indicatore della qualità Informazione associata ad una determinata caratteristica di un’attività/prodotto della fornitura ritenuta rilevante ai fini della misurazione della qualità nel tempo, da riferire a valori soglia (obiettivi) prefissati, utile per una corretta assunzione di decisioni nell’ambito della gestione contrattuale.

Comunicazioni Con il termine comunicazione si fa riferimento a qualsiasi informazione/avviso/notificazione attuata per il tramite di diversi supporti (es. e-mail, lettera, fax) se non diversamente specificato nel capitolato o fra le parti



2 INDICATORI DI QUALITÀ

2.1 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 nel corso della fornitura, ad esempio i Curricula delle risorse da impiegare, il Piano di Lavoro Generale (e piano di comunicazione), il Piano della Qualità Generale, il Piano di Dettaglio della Formazione, i calendari dei corsi definiti con l'Amministrazione, un verbale di riunione, uno Stato di Avanzamento Lavori – SAL, ecc.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione prevista da contratto
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<i>Data_prev</i> = Data di consegna contrattualmente prevista <i>Data_eff</i> = 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	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2.2 RCGL – Rispetto della composizione del gruppo di lavoro (GdL)

L'indicatore di qualità misura l'aderenza della composizione (numero, mix, seniority) del gruppo di risorse professionali effettivamente impiegate nelle diverse attività della fornitura rispetto al gruppo di lavoro proposto in offerta tecnica.

Si precisa che l'indicatore di qualità va rilevato all'avvio del contratto e successivamente con frequenza bimestrale.

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Rispondenza del GdL
Aspetto da valutare	Aderenza della composizione del gruppo di risorse professionali effettivamente impiegate nell'erogazione dei servizi rispetto al gruppo di lavoro proposto in		
Unità di misura	Numero e mix risorse	Fonte dati	Offerta tecnica Contratto Piano di lavoro (incluso quello iniziale) Consuntivo attività/Rendiconto risorse CV Comunicazione di Rilievo
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero risorse per profilo e seniority presenti in offerta sulle diverse attività• Numero risorse per profilo e seniority effettivamente impiegate sulle diverse attività• Mix risorse per profilo e seniority presenti in offerta sulle diverse attività• Mix risorse per profilo e seniority staffate sulle diverse attività		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse impiegate sulle attività di progetto		
Formula	RCGL = Numero scostamenti rilevati fra le risorse presenti in offerta e quelle effettivamente impiegate nel progetto (in termini di numero risorse e mix risorse)		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 PFI – Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione del servizio, compresi i responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché ritenute inadeguate, su richiesta di INAIL		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	Offerta tecnica Contratto Piano di lavoro (incluso quello iniziale) Consuntivo attività/Rendiconto risorse CV Comunicazione di Rilievo
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta di INAIL (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI \square Nrisorse_ina\ deg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2.4 TOPE1 – Turn over del personale critico

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore, di risorse che ricoprono ruoli di interfaccia verso INAIL e di Docenti, individuati in modo specifico nelle attività di erogazione della formazione.

Le sostituzioni considerate ai fini del presente indicatore sono al netto delle sostituzioni dovute a cause di forza maggiore.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore per l'esecuzione dei servizi di formazione		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	Offerta tecnica Contratto Piano di lavoro (incluso quello iniziale) Consuntivo attività/Rendiconto risorse CV Comunicazione di Rilievo
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore nell'ambito dell'esecuzione dei servizi di erogazione della formazione (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOPE1 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2.5 TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione di personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate nella fornitura compreso il Responsabile di Progetto ed il Responsabile della fornitura a seguito di richiesta di INAIL.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta di INAIL e l’inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Offerta tecnica Contratto Piano di lavoro (incluso quello iniziale) Consuntivo attività/Rendiconto risorse CV Comunicazione di Rilievo
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento)
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	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta di INAIL		
Formula	$TISP = \frac{Data_effettiva_risorsa}{Data_prevista_risorsa}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	0 (sia in caso di inserimento che in caso di sostituzione)		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2.6 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 della Qualità Generale
- i Curricula delle risorse da impiegare
- il Piano di Lavoro Generale
- Risultati della Rilevazione Iniziale
- Il Piano di Dettaglio della Formazione (adeguando progetto di formazione indicato in offerta e suoi aggiornamenti in corso di fornitura)
- I verbali di stato di avanzamento lavori – SAL
- Le valutazioni sui corsi effettuati
- i deliverables di fornitura.

Nel corso della fornitura INAIL potrà indicare ulteriori documenti/deliverables cui ricondurrà chiaramente il presente indicatore.

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 consegna prevista	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero di mancate approvazioni per ciascun deliverable (Doc_NotApproved)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPP = Doc_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NAPP = 0$		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2.7 TMRSF – Tempo massimo di ripristino servizi di formazione su piattaforma on-line

Tale indicatore è applicabile in caso di corsi erogati, in modalità sincrona o asincrona, su piattaforme on-line messe a disposizione dal Fornitore.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero ore per ripristinare il singolo fermo del servizio di erogazione della formazione su piattaforma on-line		
Unità di misura	Minuti lavorativi (gg/mm/aaaa, ore e minuti)	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore Segnalazioni
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di Misurazione	Ogni fermo dei servizi di formazione on-line
Dati elementari da rilevare	Data ora e minuti di inizio malfunzionamento (inizio_malfunzionamento _i) Data ora e minuti di fine malfunzionamento (fine_malfunzionamento _i)		
Regole di Campionamento	Vanno considerate tutti i malfunzionamenti del servizio nel periodo di riferimento		
Formula	TMRSF = fine_malfunzionamento – inizio_malfunzionamento		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 120 minuti		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2.8 SEPFO – Segnalazioni di errori rilevati sulla piattaforma di formazione on-line

Tale indicatore è applicabile in caso di corsi erogati, in modalità sincrona o asincrona, su piattaforme on-line messe a disposizione dal Fornitore.

Per errore si intende qualsiasi malfunzionamento che non consenta la corretta fruizione dei servizi di formazione, sincrona o asincrona.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	La quantità di errori rilevati dall'Amministrazione sulla piattaforma di formazione on-line		
Unità di misura	Numero di segnalazioni di errore	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Per ciascuna sessione di formazione on-line
Dati elementari da rilevare	Numero di errori rilevati durante la sessione (Nerrori)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di errore emesse nel periodo di riferimento		
Formula	$SEPFO = Nerrori$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SEPFO \leq 1$		
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



3. RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azioni contrattuali	Note
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	Penale	
RCGL – Rispetto della composizione del gruppo di lavoro	Penale	
PFI – Personale della fornitura inadeguato	Penale	
TOPE1 – Turn over del personale impiegato nei servizi di erogazione della formazione	Penale	
TISP – Tempestività nell’inserimento/sostituzione di personale	Penale	
NAPP – Non approvazione di documenti fondamentali	Penale	
TMRSF – Tempo massimo di ripristino servizi di formazione su piattaforma on-line	Penale	
SEPFO – Segnalazione di errori rilevati sulla piattaforma di formazione on-line	Penale	

