

Classificazione Consip Public

SERVIZI DI SYSTEM MANAGEMENT PER SOGEI E CORTE DEI CONTI - ID 2386

ALLEGATO 2
INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA



INDICE

1	PREMESSA	3
2	INDICATORI DI QUALITA'	4
2.1	<i>IQ_PIN - Personale della fornitura inadeguato</i>	4
2.2	<i>IQ_TOV - Turn over del personale</i>	5
2.3	<i>IQ_CVI – Disponibilità curriculum vitae</i>	6
2.4	<i>IQ_COL – Disponibilità colloquio</i>	7
2.5	<i>IQ_IND - Inadeguatezza del personale proposto</i>	8
2.6	<i>IQ_INS - Inserimento/sostituzione del personale</i>	9
2.7	<i>IQ_INT – Interventi fuori orario</i>	10
2.8	<i>IQ_PRS – Presa in carico dell'affidamento</i>	11
2.9	<i>IQ_AVV – Avvio dell'affidamento</i>	12
2.10	<i>IQ_SLT - Slittamento delle scadenze</i>	13
2.11	<i>IQ_TST - Qualità dei prodotti consegnati</i>	14
2.12	<i>IQ_RIL – Rilievi sull'affidamento</i>	15
2.13	<i>IQ_CUS - Grado di soddisfazione del Committente</i>	16

1 PREMESSA

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità per la fornitura di servizi di supporto specialistico e di sistema (system management).

Si precisa che:

- con la dizione *ore e/o giorni*, ove non diversamente specificato, si intendono le ore e/o i giorni lavorativi, in funzione dell'orario di servizio stabilito;
- con la dizione *mese e/o trimestre e/o semestre* viene indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- con la dizione *periodo di riferimento* viene indicato l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati.

2 INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito sono riportati gli Indicatori di qualità validi per l'intera fornitura.

2.1 IQ_PIN - Personale della fornitura inadeguato

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni richieste da Sogei relative alle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi, compresi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di cui è richiesta la sostituzione da parte di Sogei nel periodo di riferimento (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ_PIN = <i>Nrisorse_inadeg</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ_PIN = 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.2 IQ_TOV - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi, compresi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi onsite sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (<i>Nrisorse_sostituite</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ_TOV = <i>Nrisorse_sostituite</i>		
Regole di arrotondamento	Vedi premessa		
Valore di soglia	IQ_TOV = 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"> Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti della Sogei, non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia; Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia, purché ciascuna dimissione/licenziamento sia opportunamente documentata. 		

2.3 IQ_CVI – Disponibilità curriculum vitae

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'invio del CV delle risorse da impiegare per l'erogazione dei servizi, compresi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta della Sogei e l'invio del CV della risorsa.		
Unità di misura	Giorno solare	Fonte dati	Richiesta formale, comunicazione di invio del CV.
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Per ogni richiesta
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data Richiesta del CV (Data_rich_CV) Data effettiva di invio del CV (Data_inv_CV) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ_CVI = Data_rich_CV - Data_inv_CV$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ_CVI = 10		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di un rilievo per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.4 IQ_COL – Disponibilità colloquio

Con questo indicatore si misura la tempestività nella presentazione per il colloquio delle risorse da impiegare per l'erogazione dei servizi, inclusi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta della Sogei e la presentazione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorno solare	Fonte dati	Richiesta formale presentazione, presenza per il colloquio.
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Per ogni richiesta
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data Richiesta presentazione (Data_rich_pres) • Data effettiva di presentazione (Data_eff_pres) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ_COL = Data_rich_pres - Data_eff_pres$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ_COL = 3		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di un rilievo per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.5 IQ_IND - Inadeguatezza del personale proposto

Con questo indicatore si misurano i curricula non accettati da Sogei relativi alle risorse proposte dal Fornitore per l'erogazione dei servizi, compresi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Inadeguatezza dei curricula delle risorse proposte		
Unità di misura	Curriculum vitae	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento
Dati da rilevare	Numero totale di curriculum non accettati (Ntotale_curriculum_non accettati)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ_IND = Ntotale_curriculum_non accettati		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ_IND = 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di un rilievo per ogni curriculum non accettato, eccedente il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.6 IQ_INS - Inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate per l'erogazione dei servizi, inclusi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta della Sogei e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorno solare	Fonte dati	Richiesta formale sostituzione, comunicazione formale avvenuta sostituzione.
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Dopo ogni sostituzione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data Richiesta inserimento/sostituzione¹ (Data_rich_risorsa) Data effettiva di inserimento/sostituzione² (Data_ins_risorsa) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ_INS = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ_INS = 7		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per Data richiesta risorsa si intende la data in cui l'Amministrazione, dopo aver verificato l'idoneità della/e risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team

² Per Data inserimento risorsa si intende la data in cui il fornitore rende effettivamente disponibile presso il team la risorsa ritenuta idonea dall'Amministrazione

2.7 IQ_INT – Interventi fuori orario

Con questo indicatore si misura la tempestività di attivazione degli interventi fuori orario, sia in modalità remota che in modalità on-site, a seguito di chiamata del personale in reperibilità da parte dell'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Minuti	Fonte dati	Chiamate telefoniche, ecc.
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Per ogni richiesta
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data, ora e minuto della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int) Data ora e minuto di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ_INT = \sum_{j=1}^{N_tot_int} ritardo_attiv_j$ <p>dove:</p> <p>$T_attiv_j = Data_attiv_int_j - Data_rich_int_j$</p> <p>$T_max_attiv = 15$ minuti per collegamento remoto o 1 ora per intervento on-site</p> <p>$ritardo_attiv_j = 0$ se $T_attiv_j \leq T_max_attiv$</p> <p>$ritardo_attiv_j = T_attiv_j - T_max_attiv$ se $T_attiv_j > T_max_attiv$</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ_INT = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.8 IQ_PRS – Presa in carico dell'affidamento

Con questo indicatore si misura la tempestività di presa in carico degli affidamenti da parte del Fornitore, attraverso la nomina del Responsabile dell'affidamento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra le richieste di Sogei e la nomina del Responsabile dell'affidamento		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazioni formali di affidamento da parte di Sogei e di nomina Responsabile da parte del Fornitore
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Alla nomina del Responsabile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data di comunicazione affidamento (Data_com_aff) • Data di nomina Responsabile (Data_nomina_resp) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ_PRS = Data_nomina_resp - Data_com_aff$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ_PRS = 3		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.9 IQ_AVV – Avvio dell'affidamento

Con questo indicatore si misura la tempestività di avvio degli affidamenti da parte del Fornitore, attraverso la riunione di startup e la sottoscrizione del verbale di affidamento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la riunione di startup pianificata da Sogei e la firma del verbale di affidamento da parte del Fornitore.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazione di indizione della riunione di startup da parte di Sogei. Verbale di affidamento sottoscritto dal Responsabile del Fornitore.
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Avvio dell'affidamento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della riunione di startup (Data_startup) Data di sottoscrizione verbale di affidamento (Data_verbale_aff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ_AVV = Data_verbale_aff - Data_startup$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ_AVV = 5		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.10 IQ_SLT - Slittamento delle scadenze

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze definite nei verbali di affidamento, quali ad esempio le date previste di consegna per un determinato prodotto/risultato (inclusi i prodotti intermedi), nonché qualsiasi scadenza temporale pianificata formalmente nei piani di lavoro, ad eccezione di quelle oggetto di misurazione di dettaglio attraverso gli Indicatori di qualità riportati nel presente documento. Sono incluse in particolare le eventuali scadenze di riconsegna dei prodotti a seguito di verifica negativa.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	verbali di affidamento, documenti di pianificazione, verbali di consegna.
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev) • Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ_SLT = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ_SLT = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di un rilievo per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.11 IQ_TST - Qualità dei prodotti consegnati

L'indicatore misura la rispondenza dei prodotti consegnati ai requisiti definiti nei verbali di affidamento.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Rispondenza dei prodotti alle specifiche definite nei verbali di affidamento		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Verbali di affidamento, piani di lavoro, piani di test, note di verifica di conformità
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Alla verifica di conformità
Dati da rilevare	Numero di casi di test con esito negativo (N_casi_di_test_non_OK) Numero totale di casi di test (Ntotale_casi_di_test)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ_{TST} = \frac{N_{casi_di_test_non_ok}}{N_{tot_casi_di_test}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - alla prima cifra intera per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - alla prima cifra intera per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	IQ_TSTa = 0 IQ_TSTb = 10		
Azioni contrattuali	Una percentuale di test negativi maggiore di zero e inferiore al valore di soglia 10 comporterà l'emissione di 1 Rilievo sull'affidamento e la sospensione della verifica fino a tre giorni. Una percentuale di test negativi eccedente il valore di soglia 10 è considerata una verifica di conformità negativa e comporterà l'applicazione di penali, come specificato nel contratto, nonché la sospensione della verifica fino alla data definita da SOGEI.		
Eccezioni	Nessuna		

2.12 IQ_RIL – Rilievi sull'affidamento

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ai fini della rilevazione del presente indicatore sono conteggiati i rilievi afferenti i servizi oggetto del singolo affidamento, inclusi eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal Capitolato tecnico, dal Contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti sull'affidamento		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento
Dati elementari da rilevare	Numero rilievi emessi nel periodo di riferimento (<i>N_rilievi</i>).		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ_RIL = N_rilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ_RIL = 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.13 IQ_CUS - Grado di soddisfazione del Committente

L'indicatore di qualità rileva la soddisfazione del Committente in merito al servizio, attraverso la somministrazione di un questionario personalizzato ed approvato da SOGEI. La rilevazione deve essere effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) – *Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo.*

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	La soddisfazione dell'utente 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 i numeri positivi su scala da 1 a 4 dove: <ul style="list-style-type: none"> • 1 corrisponde a "non soddisfatto"; • 2 corrisponde a "poco soddisfatto"; • 3 corrisponde a "mediamente soddisfatto"; • 4 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 (<i>risposte con valore ≥ 3</i> di un questionario ($N_resp_pos_quest$)) • Numero di domande del questionario ($N_domande$) • Numero totale di questionari compilati ($N_questionari$) 		
Regole di campionamento	Va concordato con Sogei un campione dei referenti dei servizi della fornitura da intervistare		
Formula	$IQ_{CUS} = \frac{\sum_{i=1}^{N_questionari} N_resp_pos_quest_i}{N_domande \times N_questionari}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - alla prima cifra intera per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - alla prima cifra intera per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	IQ_CUS = 80%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	La valutazione relativa all'ultimo anno contrattuale è anticipata allo scadere del terzo trimestre, ferma restando la consegna dei risultati entro la fine del mese successivo.		