

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITA'

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I PER L’AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI PROFESSIONALI DI SUPPORTO PER LA DIREZIONE CENTRALE PER
L’ORGANIZZAZIONE DIGITALE DELL’INAIL – ID 2654**



INDICE

| | |
|---|----|
| INDICE..... | 2 |
| 1 SCOPO DEL DOCUMENTO | 3 |
| 2 CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI | 4 |
| 2.1 IQ1 - Personale inadeguato | 5 |
| 2.2 IQ2 – Personale certificato | 5 |
| 2.3 IQ3 – Risorse sostituite senza l’autorizzazione di INAIL – Attività continuative..... | 6 |
| 2.4 IQ4 – Tempestività nell’inserimento/sostituzione del personale..... | 7 |
| 2.5 IQ5 – Mancata approvazione di deliverable/documenti essenziali | 8 |
| 2.6 IQ6 – Slittamento di una scadenza contrattuale | 9 |
| 2.7 IQ7 – Reperibilità Responsabili..... | 10 |
| 2.8 IQ8 - Rispetto della composizione del gruppo di lavoro | 11 |
| 2.9 IQ9 – Rilievi sulla fornitura | 12 |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l’affidamento dei servizi professionali di supporto per la
Direzione Centrale per l’Organizzazione Digitale dell’INAIL – ID 2654

Appendice 3 al Capitolato tecnico



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 servizi di entrambi i lotti 1 e 2.

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, comprensivi delle eventuali query utilizzate per il calcolo dei valori dei parametri rendicontati.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di office automation in uso presso l’Istituto; in alternativa, il Fornitore dovrà proporre e mettere a disposizione dell’Istituto, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la fruizione dei suddetti contenuti.

In considerazione della continua evoluzione dei Processi interni alla DCOD, l’Istituto, entro il primo semestre dall’avvio della fornitura, effettuerà in collaborazione con il Fornitore un’analisi circa l’efficacia ed applicabilità al proprio contesto degli indicatori definiti (*Fine Tuning*). Al termine dell’analisi, Inail e il Fornitore potranno concordare variazioni agli indicatori ovvero introdurre ulteriori, anche in sostituzione di quelli descritti, sempre nel rispetto delle caratteristiche e sotto caratteristiche oggetto di valutazione.

Le eventuali modifiche concordate con il Fornitore sulla presente Appendice saranno recepite nel Piano di Qualità Generale che, una volta approvato dall’Inail, costituirà il documento di riferimento per la verifica del livello di qualità minimo atteso della fornitura.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l’affidamento dei servizi professionali di supporto per la Direzione Centrale per l’Organizzazione Digitale dell’INAIL – ID 2654

Appendice 3 al Capitolato tecnico



2 CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

| Indicatori di Qualità | Azione | |
|--|---------|--------|
| | Rilievo | Penale |
| IQ1 - Personale inadeguato | X | |
| IQ2 – Personale certificato | | X |
| IQ3 – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di INAIL – Attività continuative | X | |
| IQ4 – Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale | X | |
| IQ5 – Mancata approvazione di deliverable/documenti essenziali | | X |
| IQ6 – Slittamento di una scadenza contrattuale | X | X |
| IQ7 – Reperibilità Responsabili | | X |
| IQ8 - Rispetto della composizione del gruppo di lavoro | X | |
| IQ9 – Rilievi sulla fornitura | | X |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento dei servizi professionali di supporto per la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL – ID 2654

Appendice 3 al Capitolato tecnico



2.1 IQ1 - 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 INAIL 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 da INAIL | | |
| 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 di INAIL | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $IQ1 = N_{ris_inad}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ1 = 0$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore soglia l'emissione di un Rilievo sulla fornitura , incrementando l'indicatore IQ9 . | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |
| | | | |

2.2 IQ2 – Personale certificato

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

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Utilizzazione delle Risorse |
|----------------|------------|---------------------|-----------------------------|
|----------------|------------|---------------------|-----------------------------|

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento dei servizi professionali di supporto per la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL – ID 2654



| | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------------|------------------------------|
| Aspetto da valutare | Numero di risorse impiegate 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 | $IQ2 = N_{ris_non_cert}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ2 = 0$ | | |
| 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 di personale certificato ". | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

2.3 IQ3 – Risorse sostituite senza l'autorizzazione di INAIL – Attività continuative

In riferimento alle attività di tipo continuativo, l'indicatore misura il numero di sostituzioni delle risorse impiegate (inclusi i responsabili dei gruppi di lavoro/interventi), su iniziativa del Fornitore e/o non autorizzate da INAIL.

| | | | |
|-------------------------------|---|---------------------------------|------------------------------|
| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Utilizzazione delle risorse |
| Aspetto da valutare | Il numero di risorse impiegate nella fornitura sostituite senza l'autorizzazione di INAIL | | |
| Unità di misura | Risorsa sostituita | Fonte dati | E-mail Lettere Verbali |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | N_{ris_sost} = Numero di risorse sostituite senza autorizzazione di INAIL | | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento dei servizi professionali di supporto per la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL – ID 2654



| | |
|---------------------------------|---|
| Regole di campionamento | Nessuna |
| Formula | $IQ3 = N_{ris_sost}$ |
| Regole di arrotondamento | Nessuna |
| Valore di soglia | $IQ3 = 0$ |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore soglia l'emissione di un Rilievo sulla fornitura , incrementando l'indicatore IQ9 . |
| Eccezioni | <ul style="list-style-type: none">- Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dall'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 purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:<ul style="list-style-type: none">- ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;- ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dalla Committente;- ciascuna dimissione sia opportunamente documentata. |

2.4 IQ4 – 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.

| | | | |
|--------------------------------|---|---------------------------------|--|
| 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) |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Ad evento (dopo ogni inserimento) |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none">• $Data_rich_risorsa$ = Data Richiesta Inserimento/sostituzione da parte di INAIL• $Data_inser_risorsa$ = Data Inserimento• $Data_sost_risorsa$ = Data Sostituzione• $T_assenso$ = Tempo necessario ad INAIL per valutare la risorsa proposta dal Fornitore | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento dei servizi professionali di supporto per la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL – ID 2654



| | |
|---------------------------------|---|
| Formula | $IQ4 (inserimento) = Data_inser_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $IQ4 (sostituzione) = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ |
| Regole di arrotondamento | Nessuna |
| Valore di soglia | $IQ4(inserimento) \leq 5$ $IQ4(sostituzione) \leq 5$ |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia l'emissione di un Rilievo sulla fornitura , incrementando l'indicatore IQ9 . |
| Eccezioni | Nessuna |

2.5 IQ5 – Mancata approvazione di deliverable/documenti essenziali

L'indicatore si applica alla mancata approvazione di un deliverable/documento ritenuto essenziale per le attività oggetto di fornitura, sia di tipo continuativo che progettuale.

Sono inderogabilmente ritenuti essenziali:

- il Piano della Qualità Generale
- i Curricula delle risorse da impiegare
- il Piano di Lavoro Generale
- i Piani di Intervento
- i verbali di stato di avanzamento lavori – SAL
- i deliverables previsti in RDI.

Nel corso della fornitura INAIL potrà indicare ulteriori documenti/deliverables ritenuti essenziali.

| Caratteristica | Funzionalità | Sotto caratteristica | Adeguatezza |
|-------------------------------|---|---------------------------------|------------------------------|
| Aspetto da valutare | Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale, rispetto degli standard e linee guida, congruenza rispetto alle richieste di INAIL. | | |
| 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) | | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento dei servizi professionali di supporto per la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL – ID 2654



| | |
|--------------------------|--|
| Regole di campionamento | Nessuna |
| Formula | $IQ5 = Doc_NotApproved$ |
| Regole di arrotondamento | Nessuna |
| Valore di soglia | $IQ5 = 0$ |
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore soglia comporterà <u>per ogni mancata approvazione</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Mancata approvazione di documenti essenziali" . |
| Eccezioni | Nessuna |

2.6 IQ6 – 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 es. i Curricula delle risorse da impiegare, il Piano di Lavoro Generale, il Piano della Qualità Generale, il Piano di intervento, 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 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 | $IQ6 = Data_eff - Data_prev$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ6 \leq 0$ | | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento dei servizi professionali di supporto per la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL – ID 2654



| | |
|----------------------------|---|
| Azioni contrattuali | <p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo</u> rispetto al valore soglia:</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" se il deliverable è il piano di lavoro generale;- l'applicazione della penale "Ritardo in adempimenti contrattuali" per tutti gli adempimenti del contratto o propedeutici ad altre attività;- l'applicazione della penale "Ritardo nella risposta a Rdl" per tutti gli adempimenti previsti a fronte di una richiesta di ingaggio (Rdl);- 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 per ogni altra scadenza non misurata da singoli indicatori, incrementando l'indicatore IQ9. |
| Eccezioni | Nessuna |

2.7 IQ7 – Reperibilità Responsabili

L'indicatore di qualità conteggia l'indisponibilità dei Responsabili impiegati nel coordinamento delle attività, che dovranno essere reperibili H24, 7 giorni su 7.

Si precisa che il contatore relativo al presente indicatore sarà incrementato a fronte di:

- Ogni mancata risposta al telefono, qualora non si venga richiamati entro 30 minuti;
- Ogni ora o frazione di mancata risposta all'e-mail entro 1 ora dalla ricezione della stessa.

| Caratteristica | Efficienza | Sotto caratteristica | Prestazioni temporali |
|--------------------------------|---|---------------------------------|--------------------------------|
| Aspetto da valutare | Numero di richieste di contatto (via telefono o e-mail) a cui INAIL non ha ricevuto risposta. | | |
| Unità di misura | Richieste di contatto | Fonte dati | Chiamate telefoniche E-mail |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | $N_{richieste}$ = Numero di richieste di contatto senza risposta | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento dei servizi professionali di supporto per la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL – ID 2654



| | |
|---------------------------------|---|
| Formula | $IQ7 = N_richieste$ |
| Regole di arrotondamento | Nessuna |
| Valore di soglia | $IQ7 = 0$ |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni richiesta aggiuntiva</u> rispetto al valore soglia l'emissione di un Rilievo sulla fornitura , incrementando l'indicatore IQ9 . |
| Eccezioni | Nessuna |

2.8 IQ8 - Rispetto della composizione del gruppo di lavoro

L'indicatore di qualità misura l'aderenza della composizione (seniority, esperienza) del gruppo di risorse professionali effettivamente impiegate nei diversi interventi, tenuto conto dei requisiti minimi richiesti e/o delle eventuali proposte migliorative offerte in sede di gara.

| | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Caratteristica | Efficacia | Sotto-caratteristica | Rispondenza del gruppo di lavoro |
| Aspetto da valutare | Aderenza della composizione del gruppo di risorse professionali effettivamente impiegate nei diversi interventi | | |
| Unità di misura | Figure professionali, seniority ed esperienza | Fonte dati | Offerta tecnica Capitolato tecnico Piano di intervento CV |
| Periodo di riferimento | Semestre | Frequenza di misurazione | Ad evento (prima dell'avvio di ciascun progetto o attività) |
| Dati da rilevare | Figure professionali, seniority ed esperienza effettivamente impiegate nei diversi interventi presenti in offerta sulle diverse attività tenuto conto dei requisiti minimi richiesti e/o delle eventuali proposte migliorative offerte in sede di gara | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerate tutte le risorse impiegate sui diversi interventi | | |
| Formula | $IQ8 = \text{Numero scostamenti rilevati fra le risorse presenti in offerta e quelle effettivamente impiegate in ciascun intervento (in termini mix, esperienza e seniority)}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ8 = 0$ | | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento dei servizi professionali di supporto per la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL – ID 2654

Appendice 3 al Capitolato tecnico



| | |
|----------------------------|---|
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancato rispetto della composizione del gruppo di lavoro" |
| Eccezioni | Nessuna |

2.9 IQ9 – 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 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 | $IQ9 = N_{rilievi_forn}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ9 \leq 3$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo eccedente</u> il valore soglia l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura" . L'INAIL 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 | | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento dei servizi professionali di supporto per la Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale dell'INAIL – ID 2654