



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO
INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI
MONITORAGGIO SULL’ESECUZIONE DEI CONTRATTI ICT PER INAIL - ED. 4 - ID
2855**

INDICE

1	SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2	MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	4
3	INDICATORI DI QUALITÀ	5
3.1	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	5
3.2	NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali.....	6
3.3	QDOC – Qualità della documentazione prodotta.....	7
3.4	CDOC – Completezza dei documenti presenti nella BIM.....	8
3.5	PFIN - Personale inadeguato.....	9
3.6	TOP – Turn over del Personale	10
3.7	TISP – Tempestività nell’inserimento / sostituzione del personale	11
3.8	SDUT – Soddisfazione dell’Utente	12
3.9	RLFN – Rilievi sulla fornitura.....	13

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).

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.

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

In considerazione della continua evoluzione dei Processi interni, 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*). Gli indicatori di qualità potranno essere oggetto di revisione come previsto dal Capitolato tecnico, in particolare al paragrafo 6.1.3,

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.

2 Matrice di corrispondenza Indicatori di qualità ed Azioni Contrattuali

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale		X
NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali		X
QDOC – Qualità della documentazione prodotta	X	
CDOC – Completezza dei documenti presenti nella BIM		X
PFIN - Personale inadeguato		X
TOP – Turn over del Personale		X
TISP – Tempestività nell'inserimento / sostituzione del personale	X	
SDUT – Soddisfazione dell'Utente	X	
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X

3 Indicatori di qualità

3.1 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura la capacità di rispettare le scadenze contrattuali previste per la fornitura.

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, Piani di Lavoro, Lettera di consegna di deliverable, Verbalì, Comunicazioni.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista (<i>data_prev</i>) Data effettiva (<i>data_eff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLCS = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà a fronte dei valori dell'indicatore SLCS per ciascuno dei seguenti casi:</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 della 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 nella consegna del Piano di Subentro" se il deliverable è il Piano di Subentro di inizio fornitura; l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Monitoraggio" se il deliverable è il Piano di Monitoraggio; l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Trasferimento know-how" se il deliverable è il Piano di Trasferimento know-how; l'applicazione della penale "Ritardo in adempimenti contrattuali" per tutti gli adempimenti del contratto non presidiati da altri indicatori; per ciascun impegno, aggiuntivo rispetto a quanto indicato nel Capitolato tecnico, assunto in offerta tecnica e 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"; 		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali

L'indicatore si applica alla mancata approvazione di ognuno dei seguenti documenti fondamentali per le attività:

- il Piano di Subentro;
- il Piano di Monitoraggio;
- il Piano della Qualità Generale;
- Curriculum delle risorse da impiegare;
- il Piano di Lavoro Generale;
- i Piani di Lavoro degli interventi.

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

Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza. Rispetto degli standard e linee guida.		
Unità di misura	Documento	Fonte dati	Contratto, Piani di Lavoro, Comunicazioni, Verbalì.
Periodo di riferimento	Ciascuna consegna prevista	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Numero di mancate approvazioni per ciascun deliverable (<i>Doc_NotApproved</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPP = Doc_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NAPP = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni mancata approvazione rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Mancata approvazione di documenti fondamentali" .		
Eccezioni	Nessuna		

3.3 QDOC – Qualità della documentazione prodotta

L'Indicatore misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (Rispetto degli standard documentali e/o della qualità dei contenuti).

Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, sono conteggiate tutte le rielaborazioni non approvate.

Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Numero di documenti	Fonte dati	Piani di Lavoro, Comunicazioni, Verbalì, Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di Riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte di INAIL (<i>Ndoc_rielaborati</i>)		
Regole di Campionamento	Nessuna		
Formula	$QDOC = Ndoc_rielaborati$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$QDOC \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni documento aggiuntivo rispetto al valore di soglia</u> l'emissione di un Rilievo sulla fornitura , incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Non rientrano nel presente indicatore i documenti già oggetto di misurazione di altri indicatori.		

3.4 CDOC – Completezza dei documenti presenti nella BIM

L'indicatore misura la correttezza dei prodotti per le attività svolte nell'ambito dei servizi.

Aspetto da valutare	Completezza dei documenti/informazioni presenti sulla BIM.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	BIM
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di documenti/informazioni presenti (<i>Ndoc_presenti</i>) Numero documenti/informazioni attesi (<i>Ndoc_attesi</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CDOC = \frac{Ndoc_presenti}{Ndoc_attesi} * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CPCO = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale "Incompletezza dei documenti presenti nella BIM" .		
Eccezioni	Nessuna		

3.5 PFIN - 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 l'attività svolta rispetto al ruolo richiesto, richiedendone la rimozione.

Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate da INAIL		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	Piani di Lavoro, Comunicazioni, Verbalì.
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	$PFIN = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PFIN = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa aggiuntiva rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Inadeguatezza del personale impiegato ".		
Eccezioni	Nessuna		

3.6 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.

Aspetto da valutare	Il numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore senza l'autorizzazione di Inail		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Piani di Lavoro, Comunicazioni, 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 soglia comporterà <u>per ogni risorsa aggiuntiva rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Turnover del personale impiegato" .		
Eccezioni	Nessuna		

3.7 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 quali Responsabile del servizio ed altri eventuali referenti.

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, Comunicazioni, Verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse).
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, come da milestone indicate nel Capitolato Tecnico (data di stipula e data di kick-off) o richiesta da INAIL (<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 comprensivo del tempo necessario al Fornitore a consegnare il CV. Tale tempo di consegna non potrà essere maggiore del tempo massimo indicato nel Capitolato tecnico (<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 Rilievo sulla fornitura per <u>ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		

3.8 SDUT – Soddisfazione dell’Utente

Aspetto da valutare	<p>La Soddisfazione dell’Inail è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell’intervistato rispetto alla rilevazione.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove:</p> <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	$SDUT = \frac{\sum_1^{N \text{ questionari}} Nrisposte_{posj}}{Ndomande \times N \text{ questionari}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <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 punto percentuale o frazione in diminuzione</u> rispetto al valore di soglia, incrementando l’indicatore RLFN .		
Eccezioni	Nessuna		

3.9 RLFN – Rilievi sulla fornitura

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

- rilievi sui servizi (numero di ricicli sui documenti, ecc.);
- eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

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	$RLFN \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta <u>per ogni rilievo eccedente il valore soglia</u> l'applicazione della penale " Eccesso di rilievi sulla fornitura ".		
Eccezioni	Nel conteggio dei rilievi del presente indicatore sono da escludere i rilievi legati ad inadempimenti già presidiati da altri indicatori.		