

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP CONFIDENTIAL

APPENDICE 4 INDICATORI DI QUALITÀ

AL CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 36/2023 E S.M.I PER L’AFFIDAMENTO DI
SERVIZI PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI DI INAIL - ID2869**

INDICE

1.	Sintesi indicatori di qualità ed azioni contrattuali.....	5
2.	Indicatori di qualità	6
2.1	IQ01 – Inadeguatezza delle risorse impiegate	6
2.2	IQ02 – Tempestività nell’inserimento e nella sostituzione della risorsa.....	7
2.3	IQ03 – Rilievi relativi ai servizi	8
2.4	IQ04 – Approvazione dei deliverable	9
2.5	IQ05 – Slittamento delle scadenze temporali	10
2.6	IQ06 – Turnover Personale	12
2.7	IQ07 – Qualità della documentazione prodotta.....	13
2.8	IQ08 – Grado di soddisfazione dei referenti INAIL	14
2.9	IQ09 – Tempestività nella presa in carico e pianificazione test	15
2.10	IQ10 – Rispetto della pianificazione dell’intervento	16

PREMESSA

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 oggetto della fornitura.

Il presente set di indicatori di qualità dovrà essere aggiornato nel caso in cui, in sede di offerta, vengano proposti indicatori aggiuntivi o migliorati i valori di soglia degli indicatori di qualità già definiti per fornire una visione completa dei livelli di servizio attivi.

DEFINIZIONI

Indicatore della qualità	Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.
Periodo di riferimento	Intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori di soglia definiti per ogni indicatore.
Frequenza di misurazione	Periodicità con cui vanno effettuate le valutazioni degli indicatori rispetto ai valori di soglia definiti; possono essere effettuate più misurazioni nell'arco di un periodo di riferimento al fine di tenere sotto controllo il trend degli scostamenti dal valore di soglia definito.
Eccezioni	Circostanze particolari, definite dalla Committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.

1. Sintesi indicatori di qualità ed azioni contrattuali

Di seguito sono sintetizzati gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali che saranno dettagliati nei capitoli successivi.

Indicatori di Qualità	Azione contrattuale		
	rilievo	Penale	
IQ1 – Inadeguatezza delle risorse impiegate		X	Penale “Risorse inadeguate”
IQ2 – Tempestività nella sostituzione della risorsa		X	Penale “Inserimento e sostituzione risorsa”
IQ3 – Rilievi relativi ai servizi		X	Penale “Eccesso di rilievi”
IQ4 – Approvazione dei deliverable		X	Penale “Qualità dei deliverable”
IQ5 – Slittamento delle scadenze temporali		X	Penale “Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale” Penale “Ritardo nella consegna del Piano di Subentro” Penale “Ritardo nella consegna del Piano di Trasferimento di Know How” Penale “Ritardo nella consegna dei Piani di Lavoro di Servizio” Penale “Ritardo nella consegna del Rendiconto risorse” Penale “Ritardo nella consegna dei Rapporti indicatori di qualità” Penale “Ritardo nella consegna dei prodotti” Penale “Ritardo nella consegna di soluzioni/strumenti/migliorie offerti” Penale “Ritardo rispetto alle ulteriori scadenze”
IQ06 – Turnover del personale	x		Rilievo
IQ07 – Qualità della documentazione prodotta	x		Rilievo
IQ08 – Grado di soddisfazione dei referenti Inail	x		Rilievo
IQ09 – Tempestività nella presa in carico e pianificazione	x		Rilievo
IQ10 – Rispetto della pianificazione interventi	x		Rilievo

2. Indicatori di qualità

2.1 IQ01 – Inadeguatezza delle risorse impiegate

Per ciascun intervento/sessione/attività vengono misurati:

- Rispondenza delle risorse ai profili professionali richiesti ed eventualmente migliorati in Offerta Tecnica;
- Partecipazione attiva di eventuali figure professionali offerte in offerta tecnica. L'assenza sarà considerata come inadeguatezza della risorsa.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse inadeguate, su indicazione di INAIL o per inadempimenti rispetto alle attività indicate nel CT, rispetto al profilo richiesto		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di osservazione	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero risorse inadeguate (Nrisorse_inadeg). 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ01 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale " Risorse inadeguate " come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.2 IQ02 – Tempestività nell’inserimento e nella sostituzione della risorsa

Con questo indicatore si misura la tempestività nella proposta, nella sostituzione, nella messa a disposizione di risorse impiegate nella fornitura, nonché in tutti gli adempimenti di cui al paragrafo 7.12 del Capitolato Tecnico.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la decorrenza e l’adempimento rispetto alle scadenze di cui al paragrafo 7.12 del Capitolato Tecnico		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, CV
Periodo di osservazione	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data di Stipula del Contratto/della Richiesta/Autorizzazione di una nuova risorsa (<i>Data_rich_auth_risorsa</i>) Data di proposta/sostituzione/messa a disposizione della nuova risorsa (<i>Data_inser_risorsa</i>) Numero di scadenze temporali previste nel periodo di riferimento (<i>N_scad</i>). 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite/sostituite/messe a disposizione nel periodo di osservazione		
Formula	$IQ02 = \sum_{j=1}^{N_{scad}} ritardo_{scad}$ <p>Dove:</p> $ritardo_{scad_j} = Data_{ins_risorsa_j} - Data_{rich_auth_risorsa_j} \quad (se \ Data_{ins_risorsa_j} > Data_{rich_auth_risorsa_j})$ $ritardo_{scad_j} = 0 \quad (se \ Data_{ins_risorsa_j} \leq Data_{rich_auth_risorsa_j})$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ02 ≤ 5		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l’applicazione della penale “Inserimento e sostituzione risorsa” come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.3 IQ03 – Rilievi relativi ai servizi

I rilievi conteggiati nel seguente indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ciascuna lettera può contenere più rilievi che devono essere conteggiati distintamente. Rientrano in questo indicatore anche i rilievi inerenti agli inadempimenti rispetto alla conformità agli standard e alle linee guida INAIL.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di osservazione	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di Rilievi emessi sull'intervento/sessione/attività (Nrilevi). 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante il trimestre		
Formula	$IQ03 = Nrilevi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ03 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi" come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.4 IQ04 – Approvazione dei deliverable

L'indicatore misura la quantità di prodotti consegnati, secondo quanto previsto dal piano di lavoro della fornitura, non affetti da rilievi critici e, pertanto, accettati da INAIL; con "rilievi critici" si intendono i rilievi che impediscono l'approvazione finale di un prodotto o la sua fruizione (ad es., il non rispetto completo dei requisiti stabiliti, mancanza della trattazione di un argomento previsto, ecc.).

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere/email/verbali di approvazione o di non approvazione di prodotti
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di prodotti consegnati/riconsegnati non affetti da rilievi critici (<i>Nprodotti_no_rc</i>) Numero di prodotti consegnati/riconsegnati (<i>Nprodotti</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i prodotti previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato.		
Formula	$IQ04 = \frac{Nprodotti_no_rc}{Nprodotti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Ai fini della misurazione degli Indicatori di qualità, si precisa che, ad esclusione dei casi espressamente indicati, eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale: <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la seconda cifra decimale è < 5; per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 5. 		
Valore di soglia	IQ04 > 95%		
Azioni contrattuali	Per valori inferiori al valore di soglia sarà applicata la penale "Qualità dei deliverable" come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.5 IQ05 – Slittamento delle scadenze temporali

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite dal contratto e allegati (es. Capitolato tecnico, Offerta tecnica, ecc..) nonché qualsiasi scadenza temporale pianificata formalmente (ad es. piano di lavoro del servizio, ecc.), diversa da quelle previste nei precedenti indicatori.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti a supporto della fornitura, verbali, ecc.
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto/documento, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev). Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto/documento, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff). Numero di scadenze temporali previste nel periodo di riferimento per quel prodotto/documento/attività, ecc. come sotto definito (N_scad). 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = \sum_{j=1}^{N_{scad}} ritardo_{scad_j}$ <p>Dove</p> $ritardo_{scad_j} = data_{eff_j} - data_{prev_j} \quad (se \ data_{eff} > \ data_{prev})$ $ritardo_{scad_j} = 0 \quad (se \ data_{eff} \leq \ data_{prev})$		
Regole di arrotondamento	Non applicabile		
Valore di soglia	1	IQ05=0 (per scadenze inerenti al Piano della Qualità Generale)	
	2	IQ05=0 (per scadenze inerenti al Piano di Subentro)	
	3	IQ05=0 (per scadenze inerenti al Piano di Trasferimento di Know How)	
	4	IQ05=0 (per scadenze inerenti al Piano di Lavoro di Servizio)	
	5	IQ05=0 (per scadenze inerenti al Rendiconto risorse allegato al Piano di Subentro e/o al Piano di Trasferimento di Know How)	
	6	IQ05=0 (per scadenze inerenti al Rendiconto risorse allegato ai Piani di lavoro di servizio)	
	7	IQ05=0 (per scadenze inerenti i Rapporti indicatori di qualità)	
	8	IQ05=0 (per scadenze relative alla consegna dei prodotti)	
	9	IQ05=0 (per slittamento delle scadenze prefissate, in relazione alla consegna di soluzioni/strumenti/migliorie offerti)	
	10	IQ05=0 (per altre scadenze non previste ai punti precedenti)	

Azioni contrattuali	1	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale"
	2	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Subentro"
	3	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Piano di Trasferimento di Know How"
	4	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna dei Piani di Lavoro di Servizio"
	5	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Rendiconto risorse" , relativamente al rendiconto risorse allegato al Piano di Subentro e/o al Piano di Trasferimento di Know How
	6	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna del Rendiconto risorse" , relativamente al rendiconto risorse allegato ai Piani di lavoro di servizio
	7	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna dei Rapporti indicatori di qualità"
	8	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna dei prodotti"
	9	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna di soluzioni/strumenti/migliorie offerti"
	10	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Ritardo rispetto alle ulteriori scadenze"
Eccezioni	Nessuna	

2.6 IQ06 – Turnover Personale

L'indicatore misura la quantità di sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi, compresi i Referenti.

Aspetto da valutare	Tutte le sostituzioni del personale su iniziativa del Fornitore, compresi i Coordinatori dei servizi		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Pec, E-mail, lettere, verbali, Report attività
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ06 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ06 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo della fornitura incrementando l'indicatore IQ03 , per ogni sostituzione eccedente la soglia		
Eccezioni	<p>Si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"> eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti Inail, non hanno effetto ai fini delle azioni contrattuali; eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non hanno effetto ai fini delle azioni contrattuali <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni</u>: <ul style="list-style-type: none"> a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente Inail; b) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata. 		

2.7 IQ07 – Qualità della documentazione prodotta

L'indicatore misura la qualità dei deliverable consegnati

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere/email/verbal di approvazione o di non approvazione di prodotti
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione (N_doc_rielab) Numero totale di documenti consegnati (N_doc_cons) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i prodotti previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato.		
Formula	$IQ07 = \frac{N_doc_rielab}{N_doc_cons} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Ai fini della misurazione degli Indicatori di qualità, si precisa che, ad esclusione dei casi espressamente indicati, eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale: <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la seconda cifra decimale è < 5; per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 5. 		
Valore di soglia	IQ07 =10%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo della fornitura incrementando l'indicatore IQ03 .		
Eccezioni	Nessuna		

2.8 IQ08 – Grado di soddisfazione dei referenti INAIL

L'indicatore rileva la soddisfazione dei referenti in merito ai servizi, attraverso la somministrazione di un questionario predisposto e approvato dall'Amministrazione.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	<p>La rilevazione viene effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) – Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente interno e per l'analisi degli indicatori del relativo processo.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati i numeri positivi su scala da 1 a 5 dove: • 1 corrisponde a “non soddisfatto”; • 2 corrisponde a “poco soddisfatto”; • 3 corrisponde a “mediamente soddisfatto”; • 4 corrisponde a “soddisfatto”. 5 corrisponde a “molto soddisfatto”.</p>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	questionario
Periodo di osservazione	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 3) di un questionario (scala da 1 a 5 dove 5 corrisponde a "molto soddisfatto") (Nrisposte_pos_quest) • Numero domande del questionario (Ndomande) • Numero complessivo questionari compilati (Nquestionari) 		
Regole di campionamento			
Formula	$IQ08 = \frac{\text{Numero Questionari } i}{\text{Ndomande} \times \text{Questionari } i} \times 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Ai fini della misurazione degli Indicatori di qualità, si precisa che, ad esclusione dei casi espressamente indicati, eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per difetto se la seconda cifra decimale è < 5; • per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 5. 		
Valore di soglia	$IQ18 \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	<p>Per valori inferiori al valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo della fornitura incrementando l'indicatore IQ03.</p>		
Eccezioni	Nessuna		

2.9 IQ09 – Tempestività nella presa in carico e pianificazione test

Aspetto da valutare	Tempestività di pianificazione test		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Sistema di service management
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data di presa in carico della richiesta¹ (<i>Data_presa_in_carico_richiesta</i>) Data di chiusura dell'attività² (<i>Data_chiusura_richiesta</i>) 		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le richieste chiuse nel periodo di rilevazione		
Formula	$TRIR = (\sum_j (Data_chiusura_richiesta_j - Data_presa_in_carico_richiesta_j)) / N_richieste$ Dove $j = 1, 2, \dots, N_richieste$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ09 ≤ 1		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo della fornitura incrementando l'indicatore IQ03 .		
Eccezioni	Ai fini della rilevazione dell'indicatore non saranno considerati eventuali giorni festivi compresi tra le date previste nella formula.		

¹ Si precisa che la Data e ora di presa in carico della richiesta corrisponde alla Data e ora presenti sul sistema di gestione indicato dall'istituto

² Si precisa che la Data e ora di chiusura dell'attività corrisponde alla Data e ora presenti sul sistema di gestione indicato dall'istituto

2.10 IQ10 – Rispetto della pianificazione dell'intervento

Aspetto da valutare	Rispetto della pianificazione dell'intervento (data chiusura effettiva di ciascuna fase rispetto a quella pianificata ed approvata). Si precisa che per chiudere una fase è necessario che: <ul style="list-style-type: none"> • il Fornitore abbia consegnato tutti i prodotti previsti per quella fase; • INAIL abbia approvato tutti i prodotti di fase per i quali è richiesta l'approvazione 		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Sistema di sistem management
Periodo di riferimento	trimestre	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Per ciascuna fase dell'intervento: • • Data fine prevista (Data_fine_pian) • • Data fine effettiva (Data_fine_eff) 		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IQ10 = Data_fine_eff - Data_fine_pian$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo massimo di esecuzione per i rilasci standard, sotto i 10 moduli: 5 giorni lavorativi; • Tempo massimo di esecuzione per i rilasci non standard, sopra i 10 moduli: 10 giorni lavorativi; 		
Valore di soglia	$IQ10 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un rilievo della fornitura incrementando l'indicatore IQ03 .		
Eccezioni	Ai fini della rilevazione dell'indicatore non saranno considerati eventuali giorni festivi compresi tra le date previste nella formula.		