

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: AMBITO PUBBLICO**

**ID 2884**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN**

**APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE – LIVELLI DI SERVIZIO**

## Indice

1.	PREMESSA.....	3
2.	STRUMENTI.....	3
2.1	Strumenti alimentanti le rilevazioni.....	3
3.	MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI .....	3
4.	INDICATORI DI QUALITÀ .....	4
4.1	Indicatori di Qualità per il Governo della Fornitura .....	4
4.1.1	RSER – Impegni assunti in offerta tecnica .....	4
4.1.2	PFI – Personale inadeguato .....	5
4.1.3	TIP – Tempestività nell'inserimento di personale .....	5
4.1.4	RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale.....	6
4.1.5	MAPP– Mancata Approvazione di un prodotto della Fornitura.....	7
4.1.6	VQF – Valutazione Qualità della Fornitura .....	7
4.1.7	RLFN – Rilievi sulla fornitura .....	8
4.1.8	TAI – Tempo di Attivazione degli Interventi .....	8
4.2	Indicatori di Qualità per i Servizi.....	9
4.2.1	Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai Servizi oggetto dell'iniziativa.RSPL – Rispetto del Piano di lavoro.....	9
4.2.2	FORI - Formatori inadeguati.....	10
4.2.3	DMDC - Disponibilità del materiale didattico del corso.....	10
4.2.4	SATU - Soddisfazione degli utenti di formazione/affiancamento .....	11
4.2.5	RLSS – Rilievi sui servizi .....	12
4.3	Rilievo bloccante.....	12

## 1. PREMESSA

Il presente documento descrive il livello di qualità minimo atteso nell'erogazione dei servizi oggetto di fornitura.

Gli indicatori di qualità nell'ambito della presente iniziativa vengono descritti con il seguente dettaglio:

- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure;
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore;
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore;
- i dati elementari o i sub-indicatori da rilevare per la misura;
- le eventuali regole di campionamento;
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare;
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia;
- le azioni contrattuali (per inadempimenti dei servizi oggetto di ciascun lotto, esclusi i servizi accessori dei lotti applicativi);
- le eventuali eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore.

Unitamente al Piano della Qualità Generale, il fornitore deve consegnare all'Amministrazione la presente appendice integrata con gli indicatori aggiuntivi e migliorativi eventualmente proposti in offerta tecnica di AQ nonché con i relativi strumenti di misurazione.

In erogazione, il Fornitore deve mantenere costantemente adeguato il livello di qualità alla disponibilità di nuove versioni degli standard, best practice e linee guida applicabili.

## 2. STRUMENTI

### 2.1 Strumenti alimentanti le rilevazioni

Il Fornitore dovrà disporre degli strumenti specifici necessari a garantire la rilevazione dei livelli di qualità descritti nella presente appendice.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione tali strumenti senza alcun onere aggiuntivo per le Amministrazioni e/o Consip e/o ulteriori soggetti istituzionali eventualmente deputati al monitoraggio e controllo (vedasi Capitolato tecnico Generale, par. 7.3).

Nella propria offerta tecnica il Fornitore può aggiungere e migliorare gli strumenti e proporre ulteriori indicatori, Key Performance Indicator, misure aggiuntive.

Pertanto, nei Contratti Esecutivi, sia gli strumenti a supporto della fornitura sia il profilo di qualità finale comprenderanno tutto quanto offerto dal Fornitore.

Il Piano della qualità Generale e il Piano della Qualità Specifico del Contratto Esecutivo riporteranno sempre l'interezza degli strumenti, dei processi e del profilo di qualità.

## 3. MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI

Di seguito si trova la matrice di corrispondenza tra gli Indicatori di Qualità validi per l'intera fornitura e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia. Si precisa che qualora il Fornitore abbia dichiarato nella propria Offerta Tecnica il miglioramento dei valori di soglia rispetto a quanto indicato nel presente documento, gli scostamenti al fine dell'applicazione delle penali saranno calcolati rispetto ai

valori soglia dichiarati nell'Offerta Tecnica.

*Tabella 1 Matrice di corrispondenza indicatori - azioni contrattuali per tutti i Lotti*

	Indicatore	Rilievo	Penale
	Governo della fornitura		
RSER	Impegni assunti in offerta tecnica per l'Amministrazione		X
PFI	Personale inadeguato		X
TIP	Tempestività nell'inserimento di personale	X	
RSCT	Rispetto di una scadenza contrattuale		X
MAP P	Mancata Approvazione di un prodotto della Fornitura		X
VQF	Valutazione Qualità della Fornitura	X	
RLFN	Rilievi sulla fornitura		X
TAI	Tempo di Attivazione degli Interventi		X

*Tabella 2 Matrice di corrispondenza indicatori - azioni contrattuali per tutti i Lotti*

	Indicatore	Rilievo	Penale
	Qualità dei servizi professionali erogati		
RSPL	Rispetto del Piano di lavoro	X	
FORI	Formatori inadeguati	X	
DMD C	Disponibilità del materiale didattico del corso	X	
SATU	Soddisfazione degli utenti di formazione/affiancamento	X	
RLSS	Rilievi sui servizi		X

## 4. INDICATORI DI QUALITÀ

### 4.1 Indicatori di Qualità per il Governo della Fornitura

Di seguito sono descritti gli indicatori per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono il Contratto Esecutivo.

#### 4.1.1 RSER – Impegni assunti in offerta tecnica

L'indicatore di qualità verifica il numero di impegni non rispettati dal Fornitore relativamente a quanto proposto in offerta tecnica, per come disciplinati nell'Accordo Quadro e/o nei Contratti esecutivi con relativi allegati e/o tracciati nei Piani di lavoro, a prescindere dalla presenza di specifici indicatori.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica non adempiuti		
<b>Unità di misura</b>	Impegno	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Note Amministrazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	$N_{RSE}$ = Numero impegni non rispettati		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RSER = N_{RSE}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		

Classificazione del documento: Ambito pubblico

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA » PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

<b>Valore di soglia</b>	$RSE = 0$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione da parte dell'Amministrazione della penale <b>"Impegni assunti in offerta tecnica"</b> , pari all'1‰ dell'importo contrattuale per ogni impegno non rispettato.

#### 4.1.2 PFI – Personale inadeguato

L'indicatore misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di risorse ritenute inadeguate dall'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Risorse inadeguate	<b>Fonte dati</b>	Strumenti di comunicazione E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del Contratto Esecutivo Periodi di verifica di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Amministrazione ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$PFI = Nrisorse\_inadeg$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$PFI = 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione da parte dell'Amministrazione della penale <b>"Personale inadeguato"</b> , pari all'1‰ dell'importo contrattuale per ogni risorsa inadeguata.		

#### 4.1.3 TIP – Tempestività nell'inserimento di personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione delle risorse impiegate nella fornitura, compresi i Referenti.

<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta della Amministrazione e l'effettivo inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Contratto; E-mail; verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)

Periodo di riferimento	Durata della fornitura Periodi di verifica di conformità	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data richiesta per l'inserimento/sostituzione di una risorsa (<i>Data_richiesta_risorsa</i>)</li> <li>Data effettiva per l'inserimento/sostituzione della risorsa (<i>Data_effettiva_risorsa</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	TIP = Data_effettiva_risorsa - Data_richiesta_risorsa		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TIP < =3		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione da parte dell'Amministrazione di <b>un rilievo RLFN</b> sulla fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore di soglia.		

#### 4.1.4 RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica del fornitore e/o pianificate in un piano di lavoro approvato.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto
Periodo di riferimento	Durata della fornitura Periodi di verifica di conformità	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (data_prev)</li> <li>- Data effettiva (data_eff)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RSCT = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSCT = 1		
Azioni contrattuali	Per ogni 5 giorni lavorativi eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale <b>“Slittamento di una scadenza contrattuale”</b> pari all'1% dell'importo contrattuale.		

#### 4.1.5 MAPP– Mancata Approvazione di un prodotto della Fornitura

L'indicatore misura l'inadeguatezza o incompletezza di Artefatti soggetti ad approvazione: documento di Stima, Piano di Lavoro, Documento dei Requisiti, Rapporti di Esecuzione, ecc.

La mancata approvazione è equiparata a mancata consegna. Il ritardo sulla riconsegna del documento viene misurata dagli specifici indicatori di ogni servizio.

<b>Aspetto da valutare</b>	Inadeguatezza o incompletezza dell'Artefatto da Approvare		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Piano della Qualità Contratto
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del Contratto Esecutivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento
<b>Dati da rilevare</b>	Prodotto non approvato		
<b>Formula</b>	MAPP = Numero Artefatti non approvati		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	MAPP= 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta il non superamento della milestone associata; pertanto, l'Amministrazione applicherà la penale <b>"Rigetto di Prodotti"</b> pari all'1‰ dell'importo contrattuale.		

#### 4.1.6 VQF – Valutazione Qualità della Fornitura

L'indicatore costituisce un indice sintetico della qualità misurata e percepita del contratto esecutivo, rilevato secondo quanto specificato al par. "Rilevazione della Qualità della Fornitura" dei Capitolati tecnici speciali sia per i lotti applicativi che di supporto

<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Percezione della qualità della fornitura e del grado di soddisfazione degli utenti come espressione della facilità d'uso complessiva dei servizi, misurata sulla base delle risposte rilevate tramite gli strumenti di feedback.</p> <p>A seconda dei servizi oggetto del contratto esecutivo, l'Amministrazione deve rilevare i feedback per quanto riguarda la facilità di interazione e gestione dei servizi, efficacia e qualità delle soluzioni proposte e realizzate, soddisfazione per i risultati raggiunti, anche in termini di ottimizzazione dei tempi e dei costi. Per i servizi di gestione della Conduzione Applicativa e manutenzione correttiva è altresì obbligatorio rilevare l'esperienza d'uso relativa al <i>"primo contatto"</i> dell'utente con gli operatori dei servizi.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati come valori di riferimento numeri positivi su scala crescente (da 1 a 10) dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 corrisponde a "soddisfatto";</li> <li>• Risposte con punteggio minore di 7 corrisponde a "non soddisfatto".</li> </ul> <p>Ai fini del calcolo dell'indicatore non possono essere riutilizzati i feedback già valutati per l'indicatore CSIS.</p>		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale

<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (risposte con valore <math>\geq 7</math>) (<i>Nrisposte_pos</i>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)</li> <li>• Numero totale di questionari completamente compilati (<i>Nquestionari</i>)</li> </ul>
<b>Regole di campionamento</b>	L'Amministrazione dovrà scegliere un campione significativo di utenti da intervistare
<b>Formula</b>	$VFQ = \frac{1}{N_{questionari}} \times \left( \sum_{i=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_{pos_i}}}{N_{domande_i}} \right)$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: - per difetto se la prima cifra decimale è $< 5$ - per eccesso se la prima cifra decimale è $> 5$
<b>Valore di soglia</b>	$VFQ \geq 75\%$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione da parte dell'Amministrazione <b>un rilievo RLFN</b> per ogni 5 punti percentuali inferiori alla soglia.

#### 4.1.7 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate dall'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti, a prescindere dalla presenza di specifici indicatori.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi previsti		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_forn</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$RLFN = N_{rilievi\_forn}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RLFN = 5$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale <b>“Eccesso di rilievi sulla fornitura”</b> pari all'1‰ dell'importo contrattuale.		

#### 4.1.8 TAI – Tempo di Attivazione degli Interventi

L'indicatore TAI misura la tempestività di attivazione degli interventi relativi ai servizi previsti nel Contratto Esecutivo, a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.

<b>Aspetto da valutare</b>	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Strumenti di comunicazione E-mail, lettere, verbali



<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascun intervento vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int)</li> <li>- Data di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	TAI = Data_attiv_int - Data_rich_int		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	Per interventi pianificati nel Piano di Lavoro Generale TAI = 1 Negli altri casi TAI <= 10 giorni lavorativi per servizi realizzativi TAI <= 5 giorni lavorativi per altri servizi		
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni 5 giorni lavorativi eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale " <b>Ritardo nell'attivazione intervento</b> " pari all'1‰ dell'importo contrattuale.		

<b>Formula</b>	$UT = \left(1 - \frac{T_{down}}{T_{tot}}\right) \times 100$
----------------	---

## 4.2 Indicatori di Qualità per i Servizi

### 4.2.1 Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai Servizi oggetto dell'iniziativa.RSPL – Rispetto del Piano di lavoro

L'indicatore RSPL verifica il rispetto della pianificazione di ogni servizio, misurando il rispetto della scadenza temporale di ciascuna milestone quali ad esempio:

- la data di consegna dei prodotti (la data pianificata di consegna del documento dei requisiti, del documento di analisi e piano di test, del documento di re-design, e così via per ogni prodotto la data di consegna di ogni prodotto aggiuntivo offerto in offerta tecnica e concordato con l'Amministrazione nel Piano di lavoro;

Pertanto, a titolo esemplificativo, una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto;

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita nel piano di lavoro approvato (o analogo documento)		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Piano di lavoro, strumenti di gestione documentale e di configuration&versioning Documenti di pianificazione

Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ogni scadenza del Piano di lavoro Al termine dell'obiettivo
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza dell'obiettivo vanno rilevati: Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff) Numero di scadenze dell'obiettivo (Nscad_ob)		
<b>Formula</b>	RSPL=data_eff-data_prev		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna Numeri negativi per registrare le consegne in anticipo		
<b>Valore di soglia</b>	RSPL <= 10 giorni lavorativi		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione da parte dell'Amministrazione di <b>1 Rilievo TROR</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo eccedente la soglia		

#### 4.2.2 FORI - Formatori inadeguati

L'indicatore di qualità è specifico per il servizio di Formazione e supporto all'accrescimento delle competenze digitali in quanto l'efficacia delle attività svolte dipende totalmente dalla preparazione, esperienza, competenza, capacità specifiche sulle tematiche oggetto dell'addestramento e dalla padronanza delle tecniche e modalità di gestione dell'aula e dei discenti.

Si precisa che l'indicatore si applica anche alla modalità di erogazione e-learning misurando in tal caso l'affiancamento agli utenti a valle dell'erogazione dell'intervento formativo in modalità e-learning.

Aspetto da valutare	Numero di formatori ritenuti inadeguati dall'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Risorsa professionale	<b>Fonte dati</b>	E-mail lettere verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'intervento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del corso
<b>Dati da rilevare</b>	$N_{form\_inad}$ = Numero di formatori ritenuti inadeguati		
<b>Formula</b>	$FORI = N_{form\_inad}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	FORI = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni risorsa in scostamento dal valore soglia l'emissione di <b>1 Rilievo sui servizi</b> , incrementando l'indicatore RLFN		

#### 4.2.3 DMDC - Disponibilità del materiale didattico del corso

L'indicatore di qualità misura la disponibilità del materiale didattico del corso nei tempi contrattualmente previsti.

Classificazione del documento: Ambito pubblico

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA » PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Si applica al servizio Formazione e supporto all'accrescimento delle competenze digitali.

<b>Aspetto da valutare</b>	Giorni di ritardo rispetto alla data di disponibilità del materiale didattico prevista.		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	E-mail lettere verbal Piano dei Fabbisogni
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'intervento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del corso
<b>Dati da rilevare</b>	<i>Data_prev = Data prevista di disponibilità del materiale didattico</i> <i>Data_eff = Data effettiva di disponibilità del materiale didattico</i>		
<b>Formula</b>	DMDC= <i>Data_eff</i> – <i>Data_prev</i>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	DMDC <= 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'emissione di <b>1 Rilievo sui servizi</b> , incrementando l'indicatore RLFN		

#### 4.2.4 SATU - Soddisfazione degli utenti di formazione/affiancamento

L'indicatore di qualità misura il livello di soddisfazione degli allievi per ciascuno dei seguenti aspetti:

- materiale didattico;
- qualità della docenza;
- qualità dell'assistenza tutoring e della piattaforma didattica;
- organizzazione del corso.

L'indicatore dovrà quindi essere misurato distintamente per ognuno degli aspetti sopra indicati e per ognuno di essi dovrà essere raggiunto il valore soglia indicato, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste. Il Fornitore dovrà quindi dare evidenza delle differenti rilevazioni per ogni aspetto inerente il corso.

A titolo esemplificativo, qualora il Fornitore non raggiungesse il valore soglia per l'organizzazione del corso e lo raggiunga per tutti gli altri aspetti, sarà comunque applicata l'azione contrattuale prevista. Analogamente, se il valore soglia non fosse raggiunto su due aspetti differenti (ad esempio materiale didattico e organizzazione del corso), l'azione contrattuale prevista sarà applicata due volte.

Si applica al servizio Formazione e supporto all'accrescimento delle competenze digitali.

<b>Aspetto da valutare</b>	La soddisfazione degli allievi che hanno partecipato a sessioni di formazione/affiancamento. La valutazione avverrà utilizzando numeri positivi in scala da 1 a 10 in cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt;=5 corrisponde a "non soddisfatto";</li> <li>- =6 corrisponde a "appena soddisfatto";</li> <li>- =7-8 corrisponde a "soddisfatto";</li> <li>- =9-10 corrisponde a "pienamente soddisfatto".</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari

Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine del corso
Dati da rilevare	Per ciascun allievo dovranno essere valutate: - Risp Pos = Numero di risposte positive (valore >=7) - Risp Tot = Numero di risposte totali Ut Tot = Numero di utenti totali che hanno risposto alle domande		
Formula	$SATU = \frac{\sum_{i=1}^{Ut\ Tot} Risp\ Pos_i}{RispTot * UtTot} * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SATU >= 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore soglia l'emissione di <b>1 Rilievo sui servizi</b> , incrementando l'indicatore RLFN		

#### 4.2.5 RLSS – Rilievi sui servizi

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate sul complesso dei servizi erogati per una Amministrazione beneficiaria, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da parte dell'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o non presidiate.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti tutti i servizi erogati nell'ambito di ciascun contratto esecutivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<i>N_rilievi_ser</i> = Numero Rilievi inerenti l'erogazione dei servizi del contratto esecutivo		
Formula	RLSS= <i>N_rilievi_ser</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RLSS=5		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia l'applicazione della penale <b>"Eccesso di rilievi sui servizi"</b> pari all'1‰ dell'importo contrattuale..		

#### 4.3 Rilievo bloccante

Il cumularsi di *Eccesso di rilievi sulla fornitura* (cfr. 4.1.7 del presente documento) e di *Eccesso di rilievi sui*

Classificazione del documento: Ambito pubblico

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA » PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

*servizi* (cfr. 4.2.5 del presente documento) configura rilievo bloccante ai sensi e per gli effetti dello Schema Verifiche Ispettive.