



consip

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**APPENDICE 3 ALLE CONDIZIONI DI FORNITURA
INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I PER
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI ANALISI QUALITATIVA E CERTIFICAZIONE DEL
SOFTWARE E SERVIZI DI TEST PRESTAZIONALI DA CLOUD – ID2426**



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 |



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 | |
|---|---------------------|---|
| | 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” |



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 | $IQ02 = \sum_{j=1}^{N_{scad}} ritardo_{scad_j}$ <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 | $IQ05 = \sum_{1}^{N_{scad}} \text{ritardo}_{scad}$ <p>Dove</p> $\text{ritardo}_{scad_j} = \text{data}_{eff_j} - \text{data}_{prev_j} \quad (\text{se } \text{data}_{eff} > \text{data}_{prev})$ $\text{ritardo}_{scad_j} = 0 \quad (\text{se } \text{data}_{eff} \leq \text{data}_{prev})$ | | |
| 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) | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di analisi qualitativa e certificazione del software e servizi di test prestazionali da cloud per INAIL – ID 2426

Appendice 3 alle Condizioni di fornitura – Indicatori di qualità



| | | |
|----------------------------|---------|---|
| 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 | |