



**consip**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

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

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI PAYROLL IN  
OUTSOURCING PER SOGEI - ID 2702**



## INDICE

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | Sintesi indicatori di qualità ed azioni contrattuali.....  | 5  |
| 2.  | Indicatori di qualità .....                                | 6  |
| 2.1 | IQ01 – Test preliminare della Piattaforma di Payroll ..... | 6  |
| 2.2 | IQ02 – Rilievi relativi al servizio di Payroll .....       | 7  |
| 2.3 | IQ03 – Approvazione dei deliverable .....                  | 8  |
| 2.4 | IQ04 – Rilievi sul governo della fornitura .....           | 9  |
| 2.5 | IQ05 – Slittamento delle scadenze temporali .....          | 10 |
| 2.6 | IQ06 – Risoluzione dei malfunzionamenti .....              | 11 |



## **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).

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento di metodiche che si sono dimostrate non efficaci alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.



## DEFINIZIONI

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Indicatore della qualità</b> | 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. |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori di soglia definiti per ogni indicatore.  |
| <b>Frequenza di misurazione</b> | 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.  |
| <b>Eccezioni</b>                | 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 – Test preliminare della Piattaforma di Payroll | X                   | <b>Penale</b> “IQ01 – collaudo della piattaforma”   |
| IQ2 – Rilevi relativi al servizio di Payroll        | X                   | <b>Penale</b> “IQ02-Eccesso di rilievi sul servizio di Payroll”   |
| IQ3 – Approvazione dei deliverable                  | X                   | <b>Penale</b> “IQ03-Qualità dei deliverable”  |
| IQ4 – Rilevi sul governo della fornitura            | X                   | <b>Penale</b> “IQ04-Eccesso di rilievi sulla fornitura”   |
| IQ5 – Slittamento delle scadenze temporali          | X                   | <b>Penale</b> “IQ05-Ritardo nella consegna del consuntivo attività”<br><b>Penale</b> “IQ05-Ritardo nella consegna dei prodotti” |
| IQ06 – Risoluzione dei malfunzionamenti             | X                   | <b>Penale</b> “IQ06 - Slittamento dei tempi di risoluzione dei malfunzionamenti”  |



## 2. Indicatori di qualità

### 2.1 IQ01 – Test preliminare della Piattaforma di Payroll

|                                 |   |                                 |  |
|---------------------------------|---|---------------------------------|--|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Quantità di test, definiti nel Piano di test, eseguiti per il collaudo preliminare della Piattaforma di Payroll a valle del periodo di parallelismo (Cfr. paragrafo 4.3 del Capitolato tecnico)                               |                                 |  |
| <b>Unità di misura</b>          | Punti percentuali   | <b>Fonte dati</b>               | Strumento di tracciatura concordato con il Committente nel Piano di test |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Fase di collaudo preliminare della Piattaforma di Payroll   | <b>Frequenza di misurazione</b> | Al termine del collaudo  |
| <b>Dati da rilevare</b>         | Numero di segnalazioni relative a casi di test, previsti dal Piano di test ed eseguiti con esito non positivo ( <i>Ntest_notok</i> )<br>Numero totale di casi di test previsti dal Piano di test ed eseguiti ( <i>Ntest</i> ) |                                 |  |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Il campione di casi di test, definiti nel Piano di test, da eseguire verrà definito dal Committente   |                                 |  |
| <b>Formula</b>                  | $TPCO = \frac{(Ntest - Ntest\_notok)}{Ntest} \times 100$  |                                 |  |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:<br>per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$<br>per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$   |                                 |  |
| <b>Valore di soglia</b>         | <b>TPCO = 100%</b>  |                                 |  |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della <b>penale</b> "IQ01 – collaudo della piattaforma"  |                                 |  |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna   |                                 |  |



## 2.2 IQ02 – Rilievi relativi al servizio di Payroll

I rilievi conteggiati nel seguente indicatore sono relativi al servizio di Payroll e 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 Sogei previsti nel contratto.

|                                    |   |                                 |                      |
|------------------------------------|---|---------------------------------|----------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>         | Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti il servizio di Payroll  |                                 |                      |
| <b>Unità di misura</b>             | Rilievo   | <b>Fonte dati</b>               | Lettera/e di rilievo |
| <b>Periodo di osservazione</b>     | Trimestrale   | <b>Frequenza di misurazione</b> | Trimestrale          |
| <b>Dati elementari da rilevare</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Numero di Rilievi emessi (Nrilevi).</li></ul>   |                                 |                      |
| <b>Regole di campionamento</b>     | Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante il trimestre   |                                 |                      |
| <b>Formula</b>                     | $IQ02 = Nrilevi$  |                                 |                      |
| <b>Regole di arrotondamento</b>    | Nessuna   |                                 |                      |
| <b>Valore di soglia</b>            | $IQ02 \leq 2$   |                                 |                      |
| <b>Azioni contrattuali</b>         | Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "IQ02-Eccesso di rilievi sul servizio di Payroll" come specificato nel contratto |                                 |                      |
| <b>Eccezioni</b>                   | Nessuna   |                                 |                      |



### 2.3 IQ03 – Approvazione dei deliverable

L'indicatore misura la quantità di prodotti consegnati, secondo quanto concordato con Sogei conformi alle specifiche e, pertanto, accettati da Sogei; con non conformi 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.).

|                                    |  |                                 |   |
|------------------------------------|--|---------------------------------|---|
| <b>Aspetto da valutare</b>         | Prodotti consegnati conformi alle specifiche.  |                                 |   |
| <b>Unità di misura</b>             | Punto percentuale  | <b>Fonte dati</b>               | Lettere/email/verbali di approvazione o di non approvazione di prodotti |
| <b>Periodo di osservazione</b>     | Trimestre precedente la rilevazione  | <b>Frequenza di misurazione</b> | Trimestrale   |
| <b>Dati elementari da rilevare</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Numero di prodotti consegnati non conformi (<i>Nprodotti_nc</i>)</li></ul>                         |                                 |   |
| <b>Regole di campionamento</b>     | Vanno considerati tutti i prodotti previsti.   |                                 |   |
| <b>Formula</b>                     | $IQ03 = Nprodotti\_nc$   |                                 |   |
| <b>Regole di arrotondamento</b>    | Nessuna  |                                 |   |
| <b>Valore di soglia</b>            | $IQ03 \leq 2$  |                                 |   |
| <b>Azioni contrattuali</b>         | Per valori inferiori al valore di soglia sarà applicata la penale “ <b>IQ03-Qualità dei deliverable</b> ” come specificato nel contratto |                                 |   |
| <b>Eccezioni</b>                   | Nessuna  |                                 |   |





## 2.4 IQ04 – Rilevi sul governo della fornitura

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

|                                    |  |                                 |                      |
|------------------------------------|--|---------------------------------|----------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>         | Numero di rilevamenti emessi   |                                 |                      |
| <b>Unità di misura</b>             | Rilevamento  | <b>Fonte dati</b>               | Lettera/e di rilievo |
| <b>Periodo di osservazione</b>     | Trimestre precedente la rilevazione  | <b>Frequenza di misurazione</b> | Trimestrale          |
| <b>Dati elementari da rilevare</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Numero di Rilevamenti emessi sull'intervento/sessione/attività (Nrilevi).</li></ul>                                      |                                 |                      |
| <b>Regole di campionamento</b>     | Vanno considerati tutti i rilevamenti emessi durante il trimestre  |                                 |                      |
| <b>Formula</b>                     | $IQ04 = Nrilevi$   |                                 |                      |
| <b>Regole di arrotondamento</b>    | Nessuna  |                                 |                      |
| <b>Valore di soglia</b>            | $IQ04 \leq 4$  |                                 |                      |
| <b>Azioni contrattuali</b>         | Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale " <b>IQ04-Eccesso di rilevamenti sulla fornitura</b> " come specificato nel contratto |                                 |                      |
| <b>Eccezioni</b>                   | Nel conteggio dei rilevamenti del presente indicatore sono da escludere i rilevamenti già compresi negli altri indicatori che conteggiano i rilevamenti        |                                 |                      |



## 2.5 IQ05 – Slittamento delle scadenze temporali

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite dal contratto e allegati nonché qualsiasi scadenza temporale pianificata formalmente diversa da quelle previste nei precedenti indicatori.

|                             |   |  |  |
|-----------------------------|---|--|--|
| 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"><li>• Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto/documento, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev).</li><li>• Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto/documento, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff).</li><li>• Numero di scadenze temporali previste nel periodo di riferimento per quel prodotto/documento/attività, ecc. come sotto definito (N_scad).</li></ul> |  |  |
| Regole di campionamento     | Nessuna   |  |  |
| Formula                     | $IQ05 = \sum_{i=1}^{N_{scad}} ritardo_{scad}$ <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    | Nessuna   |  |  |
| Valore di soglia            | 1   | IQ05= 3 giorni (per scadenze inerenti il consuntivo attività del supporto specialistico)   |  |
|                             | 2   | IQ05= 2 giorni (per scadenze relative alla consegna dei prodotti/deliverable)  |  |
| Azioni contrattuali         | 1   | Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "IQ05-Ritardo nella consegna del consuntivo attività", relativamente al rendiconto risorse relativo al servizio di supporto specialistico |  |
|                             | 2   | Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "IQ05-Ritardo nella consegna dei prodotti"  |  |
| Eccezioni                   | Nessuna   |  |  |



## 2.6 IQ06 – Risoluzione dei malfunzionamenti

La misurazione decorre dalla data/ora di apertura della segnalazione effettuata attraverso i canali ufficiali per l'assistenza di *help desk* secondo le modalità indicate al paragrafo 6.2 del Capitolato tecnico.

|                          |  |                          |   |                     |
|--------------------------|--|--------------------------|---|---------------------|
| Aspetto da valutare      | Tempistica della risoluzione dei malfunzionamenti  |                          |   |                     |
| Unità di misura          | Tempo in ore (lavorative)  | Fonte dati               | Strumento di Trouble Ticketing, Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore, mail, segnalazioni telefoniche |                     |
| Periodo di riferimento   | Il trimestre precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione | Trimestrale   |                     |
| Dati da rilevare         | <ul style="list-style-type: none"><li>TCP_1: Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (Data_assegnazione)</li><li>TCP_2: Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva rimozione del malfunzionamento (Data_rimozione)</li></ul> |                          |   |                     |
| Regole di campionamento  | Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento  |                          |   |                     |
| Formule                  | IQ06 = TCP_2 – TCP_1   |                          |   |                     |
| Regole di arrotondamento | Nessuna  |                          |   |                     |
| Valore di soglia         |  | Gravità Alta             | Gravità Media   | Gravità Bassa       |
|                          | IQ06   | ≤ 16 ore lavorative      | ≤ 24 ore lavorative   | ≤ 36 ore lavorative |
| Azioni contrattuali      | Ogni ora eccedente il valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "IQ06 - Slittamento dei tempi di risoluzione dei malfunzionamenti".  |                          |   |                     |
| Eccezioni                | Nessuna  |                          |   |                     |